سحر التفكير على مستوى أكــبر

د . ديفيد جيه . شوارتز

THE MAGIC OF THINKING BIG

DAVID J. SCHWARTZ, PH.D.

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore
... ليست مجرد مكتبة

إلى ديفيد الثالث

لقد شعر ولدنا ديفيد ذو الأعوام الستة بأنه صار شخصاً كبيراً حين تخرج في روضة الأطفال. وقد سألته عما يخطط لعمله حين يكبر، فنظر ديفي إلي عن كثب للحظة ثم أجابني قائلاً: "إنني أريد أن أكون أستاذاً يا والدي".

سألته: "أستاذاً؟ أستاذاً في ماذا؟".

أجابني: "حسناً يا والدي، أعتقد أنني أريد أن أكون أستاذاً في السعادة".

"أستاذاً في السعادة! هذا طموح رائع بحق، أليس كذلك؟".

إلى ديفيد، الذي كان في وقتها صبياً رائعاً ذا أهداف عظيمة، وإلى والدته، أهدي هذا الكتاب.

المحتويات

تمهيد

ما الهدف من وراء هذا الكتاب؟ ما الداعي لتأليف كتاب كامل عن سحر التفكير على مستوى أكبر؟ سيتم نشر آلاف الكتب هذا العام، فما الغرض من وراء نشر كتاب آخر؟

اسمح لي أن أوضح لك الظروف التي دفعتني لتأليف هذا الكتاب.

منذ عدة سنوات حضرت اجتماعاً ترويجياً مبهراً على نحو استثنائي. لقد كان نائب رئيس الشركة والمسئول عن التسويق يتقد حماساً. وقد أراد التوكيد على نقطة معينة، لذا فقد أحضر معه على المنصة أعلى العاملين بالمؤسسة أجراً هذا العام، وكان رجلاً ذا مظهر عادي، والذي كان يجني أقل قليلاً من ٦٠٠٠٠ دولار سنوياً، في الوقت الذي كان غيره من العاملين يحصلون على ما متوسطه ١٢٠٠٠ دولار.

قام نائب الرئيس بتحدي الحاضرين بأن سألهم قائلاً: "أريد منك النظر جيداً إلى هاري. انظروا إليه! ما الذي يملكه هاري ولا يملكه بقيتكم؟ لقد جنى هاري خمسة أضعاف المتوسط، لكن هل يعني هذا أن هاري أذكى منكم بخمسة أضعاف؟ كلا، وهذا ما تؤكده اختبارات قدرات العاملين التي راجعتها بنفسي، حيث تؤكد جميعها على أن مستواه متوسط.

"هل يبذل هاري خمسة أضعاف الجهد الذي تبذلونه؟ كلا، وهذا أيضاً ما تؤكده التقارير. بل في الحقيقة لقد أخذ من الإجازات أكثر من بقيتكم.

"هل كان هاري يتولي العمل في منطقة أفضل من بقيتكم؟ كلا مجدداً. فحسابات عملائه مماثلة لحسابات عملائكم. هل حصل هاري على تعليم أفضل؟ كلا مجدداً، فهو شخص عادي كبقية زملائه، فيما عدا أمر واحد.

"إن الاختلاف بين هاري وبين بقيتكم هو أن هاري يفكر على مستوى أكبر بخمس مرات".

ثم مضى نائب الرئيس في حديثه ليؤكد أن النجاح لا يعتمد على حجم عقل الفرد، بل على حجم *تفكيره*.

كانت تلك فكرة مثيرة للاهتمام، وظلت تراودني لوقت طويل. وكلما لاحظت أشخاصاً أكثر، وتحدثت مع أشخاص أكثر، وتعمقت في البحث عن مسببات النجاح، صارت الإجابة أكثر وضوحاً. فكل حالة كنت أدرسها أكدت لي أن مقدار ما يملك المرء من مال، ومقدار ما يملك من سعادة، ومقدار رضا الفرد بصورة عامة عن ذاته يتحدد اعتماداً على مستوى تفكير الفرد. فالتفكير على مستوى أكبر له مفعول السحر بحق.

في أحيان كثيرة يوجه لي الناس هذا السؤال: "طالما أن التفكير على مستوى أكبر يحقق للمرء الكثير، فلِمَ لا يفكر الجميع على هذا النحو". وإليكم بالإجابة من وجهة نظري. إن شخصياتنا جميعاً، بصورة أكبر مما ندركها، تتشكل بناءً على أنماط التفكير المحيطة بنا. إن كل ما يحيط بك يدعوك لأن تكبح تفكيرك، ويجذبك إلى مرتبة متدنية في الحياة. وكل يوم يقال لك إن هناك الكثير من الرؤساء والقليل من المرءوسين، أي أن فرص القيادة لم تعد متاحة، وأن القادة يملئون كل مكان، لذا عليك أن تقتنع بلعب ذلك الدور الثانوي الذي تلعبه.

بيد أن فكرة وجود "الكثير من الرؤساء" ليس بها أدنى قدر من الصحة. فالقادة الموجودون في كل القطاعات سيخبرونك، تماماً كما أخبروني، بأن "المشكلة تكمن في أن هناك الكثير من المرءوسين والقليل من الرؤساء".

وتلك البيئة المحبطة التافهة تخبرك بأشياء أخرى كذلك. فهي تقول لك: "أنت لا تملك شيئاً من أمر نفسك"، وأنك عاجز عن التحكم في حياتك، وأنه ليس بيدك ما تفعله. لذا انسَ كافة أحلامك، انسَ المنزل الأفضل، انسَ تلك

الجامعة المتميزة التي كنت تعتزم إرسال أبنائك إليها، انسَ الحياة الأفضل التي تخطط لعيشها. اخضع واستسلم، ولا تحرك ساكناً حتى تموت.

ومن منا لم يسمع العبارة التي تقول: "النجاح لا يساوي الثمن الذي دفع فيه"، كما لو أنك يجب أن تبيع روحك وأسرتك وضميرك وكل ما لديك من قيم كي تحقق النجاح. لكن الحقيقة هي أن النجاح لا يتطلب منك دفع ثمن، حيث إن كل خطوة تخطوها للأمام تعود عليك بالربح.

كما تخبرنا هذه البيئة بأن هناك قدراً كبيراً من المنافسة على المراكز العليا في الحياة. لكن هل هذا حقيقي؟ أخبرني أحد المدراء والمسئول عن اختيار الموظفين الجدد بأن من يتقدمون لنيل الوظائف التي تدفع راتباً سنوياً قدره ١٠٠٠٠ دولار يفوقون في العدد من يتقدمون لنيل الوظائف التي تدفع راتباً سنوياً قدره ٥٠٠٠٠ دولار بحوالي ٥٠-٢٥٠ ضعف. وهذا يعني أن المنافسة بالنسبة للوظائف المتدنية تكون أشد على الأقل بخمسين مرة عنها في الوظائف الأرقى في المستوى. إن الطريق لهذه الوظائف الراقية أقصر وأيسر، وهناك الكثير من هذه المناصب الرفيعة تنتظر أشخاصاً مثلك يجرءون على التفكير على مستوى أكبر.

إن المبادئ والمفاهيم الأساسية التي تدعم فكرة التفكير على مستوى أكبر جاءت في الأساس من مصادر على أعلى مستوى، حيث إنها نتاج قريحة أرقى وأكبر العقول المفكرة التي عاشت على ظهر هذا الكوكب. عقول الحكماء النابغين، حيث قال أحدهم: "إن ما تفكر فيه في أعماق قلبك هو ما سوف تصير عليه"؛ وعقول أشخاص مثل إيمرسون الذي قال: "العظماء هم من يرون أن الأفكار هي التي تحكم العالم"، وأشخاص مثل ميلتون، الذي قال في رائعته (الفردوس المفقود): "يمكن للعقل بمفرده أن يجعل من الجنة ناراً ومن النار جنة". وعقول ذات إدراك حاد مثل شكسبير الذي قال: "لا يوجد شيء طيب أو خبيث في حد ذاته، بل إن تفكيرنا هو الذي يجعله كذلك".

لكن من أين يأتي الدليل على ذلك؟ كيف لنا أن نعرف أن هؤلاء المفكرين العظماء كانوا محقين؟ يمكننا رؤية الدليل في حياة هؤلاء الأشخاص القلائل الذين يعيشون حولنا والذين يثبتون لنا، من خلال نجاحاتهم وإنجازاتهم وسعادتهم، أن التفكير على مستوى أكبر له فعل السحر.

إن الخطوات البسيطة التي سأذكرها لك هنا ليست مجرد نظريات لم تخضع للتجربة والاختبار، وهي ليست محض تخمينات وآراء، بل هي خطوات ناجحة قابلة للتطبيق بغض النظر عن المكان الذي تعيش فيه، وهي تعمل بالفعل عمل السحر.

إن مجرد قراءتك لهذا الكتاب تثبت أنك مهتم بتحقيق نجاحات أكبر، وأنك تريد تحقيق رغباتك، وتريد الاستمتاع بمستوى معيشي أرقى. إنك تريد الحصول على كل الأشياء الجميلة التي تستحقها في هذه الحياة. إن اهتمامك بالنجاح في حد ذاته هو صفة رائعة.

كما أنك تملك صفة أخرى جديرة بالإعجاب. إن مجرد حملك هذا الكتاب بين يديك يثبت أنك تملك من الذكاء ما يجعلك تبحث عن الأدوات التي من شأنها أن تعينك على تحقيق ما تريد. حين نبني أي شيء -سيارات، جسور، صواريخ- فإننا نكون بحاجة لأدوات. والعديد من الأشخاص ينسون، أثناء انهماكهم في محاولة بناء حياة ناجحة، أنه توجد أدوات مخصصة لمساعدتهم. لكنك لم تنسَ هذه الحقيقة. أنت تملك إذن اثنتين من الصفات التى تحتاجها لكي تحقق الاستفادة من هذا الكتاب: الرغبة في تحقيق قدر أعلى من النجاح، والذكاء الذي يجعلك تختار الأدوات التي ستمكنك من تحقيق ما تصبو إليه.

إن فكرت على مستوى أكبر، فسوف تعيش حياة أفضل، وتجني سعادة أكبر، وتحقق إنجازات أكبر، وتربح مالاً أكثر، وتكوّن صداقات أكثر، وتكسب احتراماً أكبر.

كفانا وعوداً.

ابدأ من الآن في اكتشاف الكيفية التي سيحقق لك تفكيرك بها المعجزات. وابدأ بهذه الفكرة التي جاءت على لسان الفيلسوف العظيم ديزرائيلي والتي قال فيها: "الحياة أقصر من أن نهدرها على الأشياء التافهة".

ما سيقدمه لك هذا الكتاب

في كل فصل من فصول هذا الكتاب سوف تجد العشرات من الأفكار والأساليب والمبادئ العملية الواقعية التي من شأنها أن تمكنك من حشد تلك القوة الهائلة للتفكير على مستوى أكبر، بحيث تحقق النجاح والسعادة والرضا الذي ترغب فيه. وسيتم شرح كل مبدأ يرد بالكتاب من خلال تقديم مثال عليه من الحياة الواقعية. لن تعرف فقط ما يتعين عليك فعله، بل الأكثر أهمية من ذلك أنك سترى كيف يتم تطبيق كل مبدأ بأفضل صورة في مواقف ومشكلات حقيقية.

إليك إذن بما سيقدمه لك هذا الكتاب؛ سيبين لك كيف...

تكتشف السبب وراء كون قوة تفكيرك أكثر أهمية من مستوى ذكائك ٣٢

تستخدم عقلك من أجل التفكير؛ وليس كمستودع للحقائق ٣٧

تستخدم ثلاث طرق بسيطة للتخلص من التذرع بنقص الذكاء ٣٨

تتغلب على مشكلة العمر؛ أن تكون "أكبر مما ينبغي" أو "أصغر مما ينبغي" ٣٩

تتوقف عن التذرع بالحظ السيئ وتبدأ في جذب الحظ الطيب نحوك ٤٥

تستخدم الأساليب الإجرائية لقهر خوفك وتنمية الثقة بداخلك ٥٠

تحسن استخدام ذاكرتك بحيث تزيد من مقدار ثقتك بنفسك ٥٥

تتغلب على الخوف من الآخرين ٦١

تزيد من ثقتك بنفسك من خلال إرضاء ضميرك ٦٤

تفكر بثقة من خلال التصرف بثقة ٦٨

تتعلم الخطوات الخمس الإيجابية لبناء الثقة والتخلص من الخوف ٧٤

تكتشف أن النجاح يقاس بحجم تفكيرك ٧٦

تعرف حجمك الحقيقي وتعرف ما تملك من مصادر قوة ٧٧

تفكر على مستوى يتناسب مع إمكانياتك ٧٩

تستخدم هذه الخطوات الأربع لتطوير لغة الناجحين ٨١

تفكر على مستوى أكبر من خلال تصور ما يمكن عمله مستقبلاً ٨٢

تضفي القيمة على الأشياء والأشخاص وعلى نفسك ٨٩

تنظر لوظيفتك من منظور من يفكرون على مستوى أكبر ٩٠

تسمو بتفكيرك فوق الصغائر وتركز على ما يهم ٧٧

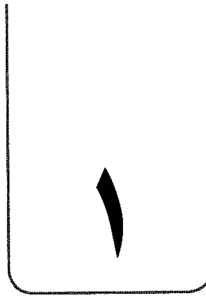
تختبر نفسك؛ وتعرف إلى أي مدى تتمتع بتفكير على مستوى كبير ٩٧

تستخدم التفكير الإبداعي من أجل إيجاد سبل جديدة لإنجاز الأشياء ١٠٠

تنمي بداخلك قوة التفكير الإبداعي من خلال إيمانك بإمكانية عمل الأشياء ١٠٥

تقاوم التفكير التقليدي الذي يصيب العقل بالجمود ١٠٦

تفعل أكثر، وبصورة أفضل من خلال تسخير قوة إبداعك ١٠٧



آمن بقدرتك على تحقيق النجاح وستحققه

للنجاح صور عديدة رائعة، فالنجاح يعني الازدهار: العيش في منزل جميل، القيام بإجازات، السفر، اقتناء أشياء جديدة، الأمان المادي، منح أبنائك أفضل ما تستطيع. والنجاح يعني كسب إعجاب الغير وقيادتهم وأن تكون في نظرهم مثالاً يُحتذى سواء في حياتك العملية أو الاجتماعية. والنجاح يعني التحرر: التحرر من الهموم، والمخاوف، والإحباطات، والفشل. والنجاح يعني احترام الذات والعثور المتواصل على السعادة والرضا الحقيقيين في هذه الحياة، وأن تتمكن من فعل الكثير لهؤلاء الذين يعتمدون عليك.

والنجاح يعني الفوز.

والنجاح -الإنجاز- هو الهدف الأسمى في هذه الحياة.

كل شخص يريد النجاح. كل شخص يريد الحصول على أفضل ما يمكن للحياة أن تقدمه. لا أحد يحب المعاناة، والعيش في مستوى متواضع. لا أحد يحب أن يشعر بأنه شخص من الدرجة الثانية، وأن يشعر باضطراره للبقاء على هذا النحو.

تمدنا الحكم القديمة بمجموعة من الأسس الخاصة ببناء النجاح والتي تؤكد على حقيقة أن الإيمان يمكنه أن يحرك الجبال.

إن آمنت، حقاً، بأنك قادر على تحريك الجبال، فسوف تفعل ذلك. لا يؤمن الكثيرون بقدرتهم على تحريك الجبال، والنتيجة هي أن القليل جداً من الأشخاص هم من يستطيعون ذلك.

قد تكون سمعت في بعض المواقف أحدهم وهو يقول شيئاً على غرار: "من السخف الاعتقاد بأنك قادر على تحريك الجبال فقط من خلال قولك 'تحرك أيها الجبل'. فهذا من المحال".

لكن من يفكر بهذه الصورة يخلط ما بين الإيمان والتمني. إن التمني وحده لن يجعلك تحرك جبلاً. لن يجعلك التمني تحظى بالمنصب الذي ترغبه، ولن يجعلك تقتني المنزل ذا غرف النوم الخمس والحمامات الثلاث أو تحقق الدخل الكبير الذي تتمناه. إن التمني وحده لن يمكنك من شغل أي منصب قيادي.

لكن في مقدورك تحريك الجبال عن طريق الإيمان. وبمقدورك تحقيق النجاح إن آمنت بقدرتك على النجاح.

ليس هناك شيء غامض أو سحري في قوة الإيمان.

إليك الطريقة التي يعمل بها الإيمان. إن الإيمان، المبني على التوجه الإيجابي، يمدك بالقوة والمهارة والطاقة التي تحتاجها. حين تؤمن من داخلك بقدرتك على النجاح، سرعان ما ستعرف كيفية تحقيقه.

في كل يوم عبر أنحاء البلاد يبدأ الشباب في شغل وظائف جديدة. وكل واحد منهم "يتمنى" أن يتمكن في يوم ما من تحقيق النجاح والوصول إلى القمة. لكن أغلب هؤلاء لا يملكون الإيمان المطلوب للوصول إلى قمة هرم النجاح. وبالتالي لا يصلون مطلقاً للقمة. إن إيمانهم باستحالة تقدمهم يجعلهم يعجزون عن اكتشاف الطريق الذي سيأخذهم إلى آفاق عظيمة. إن سلوكهم يظل سلوك الشخص "العادي".

لكن القليل من هؤلاء الشباب هم من يؤمنون بقدرتهم على تحقيق النجاح. وهم يقبلون على أعمالهم حاملين توجهاً إيجابياً. ومن خلال هذا الإيمان الحقيقي يصلون إلى القمة. يقوم هؤلاء الشباب، حاملين في داخلهم يقيناً بقدرتهم على النجاح، وأن النجاح ليس مستحيلاً، بدراسة وملاحظة سلوك

القادة العظام. إنهم يتعلمون الكيفية التي يقوم بها الناجحون بالتعامل مع المشكلات واتخاذ القرارات. إنهم يلاحظون توجهات الأشخاص الناجحين.

حين يؤمن الفرد بقدرته على تحقيق النجاح، فسيعرف كيفية عمل ذلك.

منذ عامين قررت امرأة أعرفها أن تنشئ وكالة لبيع المنازل المتنقلة. وقد نصحها الكثيرون بعدم فعل هذا الأمر مؤكدين على عدم قدرتها على النجاح فيه.

كانت مدخراتها تقل قليلاً عن ٣٠٠٠ دولار، وقد أخبرها البعض بأن الحد الأدنى لرأس المال اللازم لهذا الاستثمار يفوق هذا الرقم بأضعاف.

وقد قيل لها: "انظري لشدة التنافس التي تسود السوق، إضافة إلى ذلك، ما الخبرة العملية التي تملكينها في مجال بيع المنازل المتنقلة، ناهيك عن إدارة شركة بمفردك؟".

لكن تلك المرأة الشابة كانت تملك إيماناً راسخاً بذاتها وبقدرتها على النجاح. لقد أقرت بحقيقة أنها لا تملك رأس المال الكافي، وأن السوق بها منافسة حادة، وأنها تفتقد للخبرة.

بيد أنها ردت قائلة: "لكن الأدلة التي جمعتها تفيد بأن صناعة المنازل المتنقلة في ازدهار وتوسع. وأهم ما في الأمر هو أنني درست حالة السوق جيداً، وأعلم أنه بإمكاني العمل في تجارة هذا النوع من المنازل أفضل من أي شركة أخرى في المدينة. أتوقع أن أقع في بعض الأخطاء، لكني سرعان ما سأصل للقمة".

وهو ما حدث بالفعل. لم تجد صعوبة في جمع رأس المال اللازم، حيث أكسبها إيمانها المطلق بإمكانية نجاحها الثقة الكافية لكي تقنع اثنين من المستثمرين باستثمار أموالهما معها. وبالفعل استطاعت، مسلحة بإيمانها الراسخ بالنجاح، أن تحقق "المستحيل"، حيث أقنعت أحد مصنعي المنازل المتنقلة أن يمدها بمخزون من هذه المنازل دون أن تدفع له أي مبالغ مقدماً.

وفي العام الماضي باعت منازل بقيمة مليون دولار.

وهي تقول: "أتوقع أن يبلغ إجمالي مبيعاتي في العام القادم المليوني دولار".

إن الإيمان، *القوي الراسخ*، يجعل العقل يجد ما يحتاج إليه من طرق ووسائل. كما أن إيمانك بقدرتك على النجاح يجعل الآخرين يضعون ثقتهم بك.

معظم الناس لا يعتقدون كثيراً في قوة الإيمان. لكن بعضهم، وهم الناجحون حقاً، يفعلون ذلك. منذ أسابيع قليلة أخبرني صديق لي يعمل كمسئول في إحدى إدارات الطرق السريعة بواحدة من ولايات الغرب الأمريكية بقصة تبين إلى أي مدى يمكن للإيمان أن يحرك الجبال.

قال لي صديقي: "الشهر الماضي أرسلت الإدارة التي أعمل بها إخطاراً إلى عدد من الشركات نخبرهم فيها برغبتنا في اختيار شركة منهم لتصميم ثمانية كباري كجزء من برنامج الطرق السريعة الذي نقوم بتنفيذه. كان مقرراً أن تكون تكلفة بناء تلك الكباري خمسة ملايين دولار. ومن المقرر أن تحصل الشركة الهندسية التي ستتولى التصميم على نسبة أربعة بالمائة من ذلك المبلغ، أي ما قيمته مائتا ألف دولار.

"وقد تحدثت مع إحدى وعشرين شركة هندسية عن هذا المشروع. وعلى الفور قررت الشركات الأربع الأكبر منها التقدم بعروضها. كانت الشركات السبع عشرة المتبقية صغيرة، حيث يعمل في الواحدة منها ما بين ٣-٧ مهندسين لا أكثر. ومن بين هذه الشركات السبع عشرة شعرت ست عشرة شركة بالخوف من حجم المشروع الكبير، حيث درسوا المشروع ثم هزوا رءوسهم قائلين: 'إنه أكبر من قدراتنا، كم نتمنى أن لو كان بمقدورنا تولي مثل هذا المشروع، لكن من غير المجدي حتى أن نحاول'.

"لكن واحدة من تلك الشركات الصغيرة، شركة يعمل بها ثلاثة مهندسين فقط، قامت بدراسة خطط المشروع وقالت: 'يمكننا القيام به. سوف نتقدم بعرض'. وبالفعل تقدموا بعرض، وكان من نصيبهم تنفيذ المشروع".

إن من يؤمنون بقدرتهم على تحريك الجبال يستطيعون بالفعل تحريكها. أما من يؤمنون بعجزهم عن فعل هذا الأمر، فيستحيل عليهم القيام به. إن الإيمان يمدك بالقوة اللازمة للتنفيذ.

في الواقع يمكننا الإيمان، في هذا العصر الحديث، بفعل ما هو أكبر من تحريك الجبال. إن واحداً من أهم العناصر، بل هو أهمها على الإطلاق، في الاستكشافات الفضائية في وقتنا الحالي هو الإيمان بقدرتنا على قهر الفضاء. فمن غير الإيمان القوي الراسخ بأنه يمكن للإنسان السفر في الفضاء، لم يكن لعلمائنا أن تواتيهم الشجاعة أو الاهتمام أو الحماسة لمواصلة استكشافاتهم. إن الإيمان بإمكانية علاج السرطان سوف يؤدي في النهاية إلى إيجاد علاج شافٍ له. هناك أحاديث تقال حالياً عن إمكانية بناء نفق يجري أسفل القنال الإنجليزي بحيث يربط انجلترا بالقارة الأوروبية. إن بناء هذا النفق من عدمه إنما يعتمد على مقدار إيمان المسئولين عن تنفيذه بتحقيق هذا الأمر.

إن الإيمان بتحقيق نتائج عظيمة هو القوة الدافعة وراء كل الكتب والمسرحيات والاكتشافات العلمية العظيمة. إن الإيمان بالنجاح هو ما يقف خلف كل شركة أو منظمة خيرية أو كيان سياسي ناجح. إن الإيمان بالنجاح هو المكون الأساسي الذي لا غنى عنه في شخصية الأشخاص الناجحين.

إن آمنت، من قلبك، بقدرتك على النجاح، فستحقق ما تصبو إليه من نجاح.

على مدار السنين، تحدثت مع أشخاص فشلوا في إنشاء شركاتهم الخاصة في مجالات مختلفة. ولقد سمعت منهم العديد من المبررات والأعذار التي تبرر فشلهم. ومع مضي الحوار مع أي شخص فاشل يبدأ شيء مهم في الظهور، حيث يقول الواحد منهم بصورة عارضة عبارات مثل: "في الحقيقة لم أكن في داخلي أعتقد أن الأمر سيفلح" أو "لقد راودني الشك في النجاح منذ البداية" أو "في الواقع، لم أكن مندهشاً من ذلك الفشل الذي أصابني".

إن من أهم دواعي الفشل أن تبدأ العمل وأنت لا تعتقد أنك ستصيب النجاح.

إن عدم الإيمان له قوة سلبية. حين يفقد العقل إيمانه بأمر ما أو يبدأ في الشك فيه، يبدأ العقل في جذب "المبررات" التي تدعم شكه هذا. إن الشك وعدم الإيمان والرغبة غير الواعية في الفشل وعدم الرغبة في تحقيق النجاح كلها أشياء مسئولة عن الفشل.

إن تشككت، فستفشل.

أما إن فكرت في الفوز، فستنجح.

أخبرتني واحدة من مؤلفي الروايات الصاعدين مؤخراً عن طموحها في عالم الكتابة. وأثناء الحوار ذكرنا اسم أحد كبار مشاهير الكتاب.

قالت لي: "حسناً، إن السيد 'س' كاتب رائع، ولن يمكنني بالطبع أن أصل إلى ما حققه من نجاح".

وقد شعرت بالإحباط من توجهها هذا، خاصة وأنني أعرف المؤلف موضوع الحديث، وأعرف أنه ليس بالشخص فائق الذكاء أو ذي العقلية الخارقة ولا يملك أي شيء مميز آخر، باستثناء تمتعه بقدر وافر من الثقة بالنفس. إنه يؤمن بأنه واحد من أفضل الأشخاص في مجاله، وبالتالي يتصرف ويؤدي على أفضل نحو.

لا ضرر من احترام القائد، والتعلم منه، وملاحظه سلوكه، ودراسته، لكن إياك أن تقدسه، واعلم أنه بمقدورك التفوق عليه، وتحقيق قدر من النجاح أكبر مما حققه. إن من يقنع بلعب دور التابع، سيظل تابعاً طوال حياته.

انظر إلى الأمر من هذه الناحية. إن الإيمان هو جهاز الضبط الذي يحدد مقدار إنجازاتنا في الحياة. إن نظرت إلى أي شخص عادي، فستجد أنه يؤمن بأنه لا يستحق إلا القليل، وبالتالي لا يحصل إلا على القليل. إنه يؤمن في أعماقه بأنه عاجز عن تحقيق الأشياء المهمة، وبالتالي يعجز عن تحقيقها على أرض الواقع. إنه يؤمن بأنه شخص غير مهم، لذا لا يعد أي شيء يفعله على قدر من الأهمية. ومع مرور الوقت، يبدأ انعدام إيمانه بذاته في الظهور من خلال حديثه وأفعاله. وما لم يقم هذا الشخص بإعادة تعديل جهاز الضبط الخاص به، فسيرى نفسه ضئيلاً حقيراً. وبما أن الآخرين يرون فينا ما نراه في أنفسنا، فسيبدأ الآخرون في النظر إلى هذا الشخص بنفس الصورة التي يرى نفسه عليها.

الآن انظر إلى طريقة تصرف الشخص الناجح. إنه يؤمن بأنه يستحق الكثير، لذا فهو يحصل على الكثير. إنه يؤمن بأنه قادر على تولي المهام الكبيرة الصعبة، وهو ما يفعله بالفعل. إن ما يفعله، والطريقة التي يظهر بها

نفسه للناس وشخصيته وأفكاره وآراءه كلها تقول عنه: "إنه شخص محترف، إنه شخص مهم".

إن الشخص نتاج أفكاره. فلتؤمن بأشياء عظيمة، وقم بتعديل جهاز الضبط الخاص بك للأمام. ابدأ في تحقيق النجاح مدعوماً بإيمان صادق مخلص بأنك قادر على تحقيقه. إن آمنت بأشياء عظيمة، فستحقق أشياء عظيمة.

منذ عدة أعوام وبعد أن ألقيت خطاباً أمام مجموعة من رجال الأعمال في ديترويت، اقترب مني أحدهم وقدم نفسه وقال: "لقد استمتعت حقاً بخطابك. هل يمكنني أخذ بضع دقائق من وقتك؟ أود أن أعرض عليك واحدة من الخبرات التي مرت بي".

وفي خلال عدة دقائق كنا جالسين على مقعدين وثيرين بأحد المقاهي منتظرين قدوم مشروبينا.

بدأ حديثه قائلاً: "لدي خبرة شخصية ذات علاقة وثيقة بالموضوع الذي كنت تتحدث عنه هذا المساء والخاص بأن تجعل عقلك يعمل لصالحك بدلاً من أن يعمل ضدك. إنني لم أشرح لأي شخص الكيفية التي انتقلت بها من حياتي المتواضعة إلي حياة الرفاهية، وأود أن أخبرك عنها".

قلت له: "وأنا أود سماع ما لديك".

"منذ خمس سنوات كنت شخصاً عادياً أكدح في العمل في وظيفتي في مجال تجارة المعدات. كنت أحقق دخلاً معقولاً، لكنه كان أبعد ما يكون عن الأجر المثالي. كان منزلنا صغيراً، ولم نكن نملك المال الوفير الذي يكفل لنا شراء كل ما كنا نريد. لم تكن زوجتي، باركها الله، تشكو كثيراً، رغم ما بدا عليها من أنها كانت راضية بقضائها أكثر من كونها سعيدة بالوضع القائم. ومن داخلي كان سخطي على الوضع القائم يزداد أكثر وأكثر. وحين رأيت كيف أنني كنت أخذل زوجتي الطيبة وولدي، آلمني هذا كثيراً".

أكمل صديقي حديثه قائلاً: "لكن الأمور اليوم مختلفة، فلدينا اليوم منزل جديد جميل يقع على مساحة من الأرض مقدارها فدانان بالإضافة إلى كوخ يصلح للإقامة فيه طوال العام على بعد مائتي ميل إلى الشمال من هنا. لم

نعد نقلق بشأن إمكانية إرسال ولدينا إلى كلية جيدة، كما لم تعد زوجتي تشعر بالذنب كلما أنفقت قدراً من المال على شراء بعض الملابس الجديدة. وسوف تذهب الأسرة بالكامل العام القادم إلى أوروبا لقضاء إجازة الصيف هناك. لقد صرنا نعيش حياة رائعة بحق".

سألته قائلاً: "وكيف حدث كل هذا؟".

أجابني قائلاً: "حدث هذا حين قمت بتطبيق ما دعوت أنت إليه اليوم في حديثك وقمت بـ 'تسخير قوة الإيمان'. فمنذ خمس سنوات علمت بوجود وظيفة شاغرة في إحدى شركات تصنيع المعدات هنا في ديترويت. كنا نعيش وقتها في كليفلاند، فقررت أن أتقدم لنيل الوظيفة لأرى ما إن كان بمقدوري كسب قدر أكبر من المال. وبالفعل وصلت إلى هنا مساء يوم الأحد، وكان من المقرر أن أجري المقابلة صباح يوم الاثنين.

"بعد تناولي طعام العشاء جلست قليلاً في حجرتي بالفندق، ولسبب ما شعرت بالاستياء الشديد من نفسي. سألت نفسي قائلاً: 'لمَ أنا شخص فاشل أعيش حياة متوسطة؟ لمَ أحاول الحصول على وظيفة لا تمثل إلا مجرد خطوة بسيطة للأمام؟'.

"ودون معرفة ما الذي دفعني لذلك أخذت ورقة من أدوات الكتابة التي يوفرها الفندق وقمت بتدوين أسماء خمسة أشخاص أعرفهم عن قرب لعدة أعوام والذين حققوا نجاحات أعلى مني بكثير سواء من حيث المكسب المادي أو المنصب الوظيفي. كان اثنان منهم جارين سابقين لي واللذين انتقلا للعيش في منطقة أرقى. واثنان منهم كانا زميلي عمل سابقين، أما الأخير فكان واحداً من أصهاري.

"بعد ذلك، ودون أن أعرف الدافع وراء عمل ذلك أيضاً، سألت نفسي عما يملكه هؤلاء الخمسة ولا أملكه أنا، إلى جانب الوظائف الأفضل بالطبع؟ قارنت نفسي بهم من حيث الذكاء، لكن بأمانة لم أرَ أن أيهم يفوقني ذكاءً. كما لا يمكن القول بأنهم يفوقونني من حيث التعليم أو النزاهة أو العادات الشخصية.

"وأخيراً عثرت على صفة مهمة من صفات الأشخاص الناجحين يسمع المرء عنها كثيراً: المبادرة. وهنا كان علي الاعتراف بالحقيقة التي أكرهها. ففيما يخص هذه النقطة تحديداً كنت أقل بكثير من أصدقائي الناجحين هؤلاء.

"كانت الساعة وقتها الثالثة صباحاً، لكن ذهني كان صافياً على نحو مدهش. كنت أرى نقطة ضعفي لأول مرة. لقد اكتشفت أنني أنا من كنت أمنع نفسي عن النجاح، لقد كانت المشكلة في أنا. قمت بالبحث في أعماقي بصورة أكبر ووجدت أن السبب وراء انعدام المبادرة لدي كان أنني لم أكن أؤمن في داخلي أنني أستحق الكثير.

"جلست طيلة الجزء المتبقي من الليلة وأنا أفكر في كيف أن عدم إيماني بذاتي كان مسيطراً علي طيلة حياتي، وكيف أنني جعلت عقلي يعمل ضدي طيلة ذلك الوقت. وقد اكتشفت أنني دائماً ما كنت أبرر لنفسي عدم استطاعتي تحقيق التقدم، بدلاً من دعوتها للتقدم والنجاح. لقد كنت أقلل من شأن ذاتي. وقد تبدى تقليلي لذاتي هذا في كل شيء كنت أفعله. وهنا أيقنت أنه لا يمكن لأحد أن يؤمن بي حتى أؤمن بنفسي أولاً.

"وفي هذه اللحظة قلت لنفسي: 'كفاني شعوراً بالضآلة، ومن الآن فصاعداً لن أقلل من شأن نفسي مطلقاً'.

"وفي الصباح التالي كنت أتمتع بتلك الثقة. وأثناء المقابلة الشخصية أخضعت ثقتي المكتسبة حديثاً للاختبار. فقبل مجيئي للمقابلة كنت آمل في أن أملك الشجاعة لكي أطلب راتباً يفوق راتبي الحالي بمقدار ٧٥٠ أو حتى ١٠٠٠ دولار. لكن الآن، بعدما أدركت قيمة ذاتي، رفعت هذا المبلغ إلى ٣٥٠٠ دولار. وحصلت على الوظيفة بالفعل. فبعد هذه الليلة الطويلة التي قضيتها في تحليل ذاتي استطعت أن أبيع نفسي بثمن مرتفع، وذلك لأنني أدركت قيمتي المرتفعة أولاً.

"وفي غضون عامين من قبولي تلك الوظيفة كونت لنفسي سمعة حسنة بأنني الشخص الذي يستطيع إنجاز الأمور. ثم شهد العمل فترة ركود. وهذا جعلني أكثر قيمة لأنني كنت واحداً من أفضل الذين يبرمون الصفقات على مستوى المجال الذي أعمل به ككل. علا شأن الشركة وتم منحي قدراً محترماً من أسهم الشركة علاوة على زيادة في الأجر الذي أتلقاه".

إن آمنت بنفسك، فستبدأ الأشياء الطيبة في الحدوث.

إن عقلك "مصنع للأفكار"، وهو مصنع مشغول على الدوام، حيث يعمل على إنتاج عدد لا حصر له من الأفكار كل يوم.

لنفترض أن هناك اثنين من المدراء هما المسئولان عن الإنتاج في هذا المصنع وسنطلق عليهما السيد "نجاح" والسيد "فشل". السيد نجاح هو المسئول عن إنتاج الأفكار الإيجابية، حيث إنه المسئول عن إنتاج الأسباب التي تؤكد لك أنك قادر على تحقيق النجاح وأنك أهل له وأنك ستحققه لا محالة.

أما المدير الآخر، السيد فشل، فهو الذي يتولى إنتاج الأفكار السلبية المُحبِطة، حيث إنه خبير في ابتكار المبررات التي تفسر عجزك وضعفك وعدم أهليتك لتحقيق النجاح. إن تخصصه هو إنتاج الأعذار الكامنة وراء كل فشل.

إن السيد نجاح والسيد فشل مطيعان للغاية لك. وهما يستجيبان لك بصورة فورية. كل ما عليك فعله هو الإشارة لأي منهما لكي يبدأ العمل. إن كانت الإشارة الآتية منك إيجابية، فسيستجيب لها السيد نجاح ويبدأ العمل، وبالمثل، تقوم الإشارة السلبية بتحفيز السيد فشل على العمل.

لترى الكيفية التي يعمل بها هذان المديران في عقلك، جرب المثال التالي. قل لنفسك: "اليوم سيكون يوماً سيئاً". سيعطى قولك هذا إشارة للسيد فشل لكي يبدأ العمل، حيث يبدأ في تشكيل بعض الحقائق التي تثبت لك صواب رأيك. سيوحي إليك عقلك أن اليوم حار جداً، أو بارد جداً، وأن العمل لن يسير على ما يرام اليوم، وأن المبيعات ستنخفض، وأن من ستتعامل معهم سيكونون منفلتي الأعصاب، وأنك قد تصاب بالمرض، وأن زوجتك ستكون في حالة مزاجية سيئة. إن السيد فشل كفء للغاية في عمله، وفي خلال لحظات قلائل سيقنعك بتلك الفكرة، أن اليوم سيئ بالفعل. وفي لمح البصر ستجد أن اليوم تحول لواحد من أكثر الأيام كآبة.

لكن إذا ما قلت لنفسك: "اليوم سيكون يوماً طيباً"، فسيبادر السيد نجاح بالعمل. حيث سيقول لك: "إنه يوم رائع بحق. فالجو منعش، وإنها لنعمة من الله أنك على قيد الحياة. وبإمكانك اليوم أن تنجز عملاً كثيراً"، وسرعان ما سيكون اليوم من أطيب الأيام.

فمثلما يبين لك السيد فشل الأسباب التي تجعلك لا تستطيع بيع منتجاتك للسيد سميث، يستطيع السيد نجاح أن يبين لك الأسباب التي تجعلك تنجح في ذلك. سيقنعك السيد فشل بأنك عاجز عن النجاح في الوقت الذي يوضح لك السيد نجاح أنك سوف تنجح فعلاً. سيجد السيد فشل آلاف المبررات التي تجعلك تكره توم بينما سيجد السيد نجاح الأسباب التي تجعلك تحبه.

وكلما أوكلت المزيد من الأعمال لكل منهما، ازداد قوة. فإن طلبت من السيد فشل القيام بأعمال أكثر، فسيقوم بتسخير قدر أكبر من المساحة والطاقة للقيام بعمله، وفي نهاية الأمر ستجد أنه قد استولى على قسم صناعة الأفكار بأكمله، وأن كافة أفكارك، حرفياً، ستكون ذات طبيعة سلبية.

التصرف الحكيم الوحيد الذي يمكنك فعله هو أن تفصل السيد فشل. إنك لست بحاجة إليه. إنك لا تحتاج إليه كي يخبرك بأنك عاجز عن النجاح وأنك غير مؤهل له وأنك ستفشل لا محالة وما إلى ذلك من أفكار. إن السيد فشل لن يعينك على الوصول إلى حيث تريد، لذا عليك بالخلاص منه.

استعن بالسيد نجاح طوال الوقت. وحين تخطر ببالك أية فكرة، اطلب من السيد نجاح أن يبدأ في العمل. وسوف يريك الطريق إلى النجاح.

ما بين الآن ونفس الوقت غداً سيزداد عدد العملاء الجدد الذين يدخلون السوق الأمريكية بمقدار ١١٥٠٠ عميل.

إن الزيادة السكانية في تسارع مستمر. وتقدر الزيادة المتوقعة خلال السنوات العشر القادمة بحوالي ٣٥ مليون نسمة، وهو ما يعادل إجمالي عدد السكان في خمس من أكبر المدن حالياً وهي: نيويورك وشيكاغو ولوس أنجلوس وديترويت وفيلادلفيا. تخيل!

إن الصناعات الجديدة والاكتشافات العلمية الجديدة والأسواق الآخذة في النمو كلها تشي بفرص جديدة. وهذا خبر طيب. إن هذا هو أكثر الأوقات روعة على الإطلاق!

إن كل الشواهد تشير لوجود طلب متزايد على العاملين بالمستويات الإدارية العليا في كل المجالات، هؤلاء الأشخاص الذين يملكون القدرة على التأثير على الآخرين، وإدارة أعمالهم وقيادتهم على أفضل نحو ممكن.

وهؤلاء الذين سيشغلون تلك المناصب القيادية هم شباب اليوم. وأحدهم هو أنت.

بيد أن هذا التوسع المضمون لا يعني أن نجاحك الشخصي مضمون بالتبعية. فعبر التاريخ شهدت الولايات المتحدة توسعاً مطرداً. لكن يمكننا بنظرة سريعة أن نلاحظ أن الملايين والملايين من الأشخاص، في الواقع معظم أفراد الشعب، يقضون حياتهم في صراع مستمر دون تحقيق أي نجاح. إن معظم الناس لا يزالون عاجزين عن الارتقاء فوق المستوى المتوسط رغم كثرة ما أتيح من فرص عبر العقدين الماضيين. وخلال فترة الازدهار القادمة سيكون معظم الناس قلقين، خائفين، يعيشون حياتهم شاعرين بانعدام أهميتهم وعدم تلقيهم لأي تقدير وعاجزين عن فعل ما يريدون فعله. وتكون النتيجة هي أن أداءهم لن يجني لهم إلا نتائج متواضعة وبالتالي سعادة متواضعة.

إن من يحسنون الاستفادة من الفرص السانحة (وبكل صراحة أعتقد أنك واحد منهم، وإلا لكنت اعتمدت على الحظ ولم تكن لتهتم بشراء هذا الكتاب) هم هؤلاء العقلاء الذين تعلموا كيفية استغلال قوة التفكير لتحقيق النجاح.

تقدم للأمام. إن باب النجاح مفتوح على مصراعيه، بصورة أكبر من أي وقت مضى. تعهد من الآن بأن تصير واحداً من هؤلاء المتميزين الذين يستطيعون الحصول على كل ما يرغبون فيه.

وإليك الخطوة الأولى نحو النجاح. إنها خطوة أساسية، لا مهرب منها. تلك الخطوة الأولى هي: آمن بنفسك، وبقدرتك على تحقيق النجاح.

كيف تنمي قوة الإيمان بداخلك

إليك الإرشادات الثلاثة التي ستمكنك من اكتساب وتعزيز قوة الإيمان بداخلك:

١. فكر في النجاح، لا في الفشل. سواء في العمل أو البيت، فكر في النجاح بدلاً من الفشل. حين تواجه أي موقف صعب، قل لنفسك: "سأفوز"

ولا تقل: "من المرجح أن أخسر". حين تتنافس مع شخص آخر، قل لنفسك: "إنني لست أقل من أفضل الأشخاص في هذا المجال"، ولا تقل: "إن مستواي أقل من غيري". حين تظهر أمامك أية فرصة قل لنفسك: "يمكنني الاستفادة منها" ولا تقل: "لا يمكنني الاستفادة منها". دع عبارة "سأحقق النجاح" تسيطر على عملية تفكيرك طوال الوقت. إن التفكير في النجاح يمكن عقلك من وضع خطط يمكنها تحقيق النجاح. أما التفكير في الفشل فله أثر معاكس تماماً، حيث يجعل التفكير في الفشل عقلك ينتج أفكاراً تؤدي إلى الفشل.

٢. ذكر نفسك طوال الوقت بأنك أفضل مما تظن. إن الناجحين ليسوا بأشخاص خارقين. وتحقيق النجاح لا يتطلب ذكاءً خارقاً، أو قوى خفية. كما أن النجاح لا يعتمد على الحظ. إن الناجحين ما هم إلا أشخاص عاديون استطاعوا تنمية الإيمان بداخلهم، الإيمان بأنفسهم، وبما هم قادرون على تحقيقه. إياك، وأكرر إياك، أن تقلل من شأن نفسك.

٣. ضع أهدافاً كبيرة. إن حجم نجاحك يتحدد اعتماداً على مقدار إيمانك. إن وضعت لنفسك أهدافاً متواضعة، فلا تتوقع إلا إنجازات متواضعة. أما لو وضعت أهدافاً كبيرة، فستحقق نجاحات كبيرة. تذكر هذا أيضاً! إن الأفكار والخطط الكبيرة عادة ما تكون أسهل في التنفيذ، وبكل تأكيد ليست أكثر صعوبة في تنفيذها، عن الأفكار والخطط الصغيرة.

تحدث السيد رالف جيه. كوردينر، رئيس مجلس إدارة شركة جنرال إلكتريك، بهذه الكلمات في أحد المؤتمرات الخاصة بالقيادة، حيث قال: "إننا نحتاج من كل من يطمح في القيادة، من أجل مصلحته ومصلحة الشركة، أن يصمم على خوض برنامج شخصي في التنمية الذاتية. ليس باستطاعة مخلوق أن يأمر أي شخص بأن ينمي ذاته... إن مقدار تقدم المرء أو تراجعه في مجال تخصصه إنما يعتمد على تنميته لذاته. وهذا الأمر يتطلب منه الوقت والجهد والتضحية. ولن يمكن لأحد أن يفعل هذا نيابة عنك".

إن نصيحة السيد كوردينر صائبة وعملية، فاتبعها. إن من يحققون النجاح في إدارة الأعمال والبيع والهندسة والأعمال الدينية والكتابة والتمثيل وفي أي من مناحي الحياة الأخرى إنما يستطيعون هذا بفضل اتباعهم المخلص المتواصل لخطة التنمية والتطوير الذاتي الخاصة بهم.

إن أي برنامج تدريبي، وهذه هي طبيعة كتابنا هذا، لابد أن يقدم لك أشياء ثلاثة. حيث لابد أن يقدم لك المحتوى، أي ما عليك فعله. الشيء الثاني الذي يقدمه لك هو الطريقة، أي كيفية تحقيق ذلك. والشيء الثالث هو أن ينجح في اجتياز الاختبار الحاسم، أي أن يساعدك على تحقيق نتائج.

يعتمد محتوى برنامج التنمية الذاتية الخاص بك على معرفة التوجهات والأساليب التي يتبعها الأشخاص الناجحون. كيف يديرون أوقاتهم؟ كيف يتغلبون على العوائق؟ كيف يكسبون احترام الغير؟ ما الذي يميزهم عن الأشخاص العاديين؟ كيف يفكرون؟

أما *الكيفية* التي تسير عليها خطة التنمية والتطور الخاصة بك فتتكون من مجموعة من الإرشادات العملية الملموسة. يمكن أن تجد هذه الإرشادات في كل فصل. وهذه إرشادات فعالة بحق. قم بتطبيقها وانظر للنتيجة بنفسك.

ماذا عن الجزء الأهم من البرنامج التدريبي: النتائج؟ بصورة إجمالية، إن تطبيق البرنامج المقدم هنا بكل إخلاص سوف يحقق لك النجاح على مستوى قد يبدو لك مستحيلاً. وحين تنظر إلى مكونات البرنامج التدريبي، ستجد أنه مصمم بحيث يقدم لك مجموعة من المكافآت: مكافأة تتمثل في الحصول على احترام عميق من جانب عائلتك، وأخرى تتمثل في الحصول على الإعجاب من قبل أصدقائك وشركائك في العمل، وأخرى داخلية تتمثل في شعورك بأنك شخص مفيد، شخص له كيان، واعتبار، إلى جانب المكافأة المادية المتمثلة في الدخل الأكبر والمستوى المعيشي الأعلى.

أنت الذي ستقوم بإدارة برنامجك التدريبي. ولن يوجد من يحدد لك ما تقوم به أو كيفية القيام به. سيكون هذا الكتاب مرشدك، لكن ما من أحد سواك يمكنه أن يتفهم ذاتك. أنت وحدك من تستطيع أن تأمر نفسك بتطبيق هذا البرنامج. أنت وحدك من يستطيع تقييم مقدار تقدمك. أنت وحدك من

يستطيع التفكير في أفعال تصحيحية لكي تقوِّم أي زلة تقع بها. باختصار، ستقوم بتدريب نفسك على تحقيق نجاحات أكبر وأكبر.

إنك تملك بالفعل معملاً مجهزاً يمكنك العمل والدراسة فيه. إن معملك موجود حولك. إنه يتكون من البشر المحيطين بك. وهذا المعمل يوفر لك أمثلة لكل أفعال بني البشر. ولا توجد حدود لما يمكنك تعلمه منه فقط إن اعتبرت نفسك عالماً يعمل في معمله. الأهم من ذلك أنك لا تحتاج لشراء أي شيء، لا لدفع أي إيجار، ولا توجد رسوم من أي نوع. يمكنك استخدام هذا المعمل كلما شئت وبالمجان.

وبوصفك مدير معملك الخاص سيكون عليك أن تفعل كل ما يفعله العلماء: الملاحظة والتجربة.

ألا يدهشك أن معظم الناس لا يعرفون سوى القليل عن الأسباب التي تدعو الناس للتصرف على النحو الذي يتصرفون عليه رغم أنهم محاطون بالناس طيلة حياتهم؟ السبب في هذا هو أن معظم الناس ليسوا مدربين على الملاحظة. إن من الأهداف المهمة لهذا الكتاب مساعدتك على تدريب نفسك على الملاحظة، حتى تنمي بداخلك فهماً أعمق لأفعال البشر. سيكون عليك أن تسأل نفسك أسئلة على غرار: "لماذا جون شخص ناجح بينما توم شخص عادي؟"، "لمَ يملك بعض الناس أصدقاء كثيرين في الوقت الذي لا يملك فيه غيرهم إلا القليل من الأصدقاء؟"، "لمَ يتقبل الناس ما يخبرهم به أحد الأشخاص بينما يتجاهلون تماماً نفس الشيء إن قاله شخص آخر؟".

بمجرد تدربك على ذلك ستتعلم دروساً قيمة من خلال تلك العملية البسيطة المتمثلة في الملاحظة.

إليك اقتراحين إضافيين لمساعدتك على أن تجعل من نفسك ملاحظاً مدرباً. اعمل على دراسة أكثر شخص ناجح وأكثر شخص غير ناجح تعرفهما. بعد ذلك، وأثناء تقدمك في قراءة الكتاب، لاحظ إلى أي مدى تتوافق أفعال ذلك الصديق الناجح مع مبادئ النجاح الواردة بالكتاب. لاحظ أيضاً كيف أن دراسة هذين النموذجين المتعارضين ستمكنك من اتباع الحقائق الواردة بالكتاب وإدراك مدى صحتها.

إن كل تفاعل تجريه مع شخص آخر يعطيك الفرصة لكي ترى مبادئ النجاح أثناء تطبيقها. إن هدفك هو أن تجعل من أفعال النجاح عادات متأصلة بداخلك. وكلما تدربت على هذا، صارت تلك الأفعال جزءاً أصيلاً من شخصيتك تمارسها بصورة تلقائية.

إننا جميعاً نملك أصدقاء يقومون بزراعة النباتات أو الزهور كهواية لهم. وكلنا سمعنا أشخاصاً وهم يقولون: "من المثير أن أشاهد هذه النباتات وهي تنمو. انظر إلى كيفية استجابتها للغذاء والماء. انظر كيف أنها صارت أكبر حجماً اليوم عما كانت عليه الأسبوع الماضي".

من الرائع أن تشاهد ما يمكن حدوثه نتيجة تعاون الإنسان الحريص مع الطبيعة. لكن هذا لا يساوي عُشر الروعة التي ستشعر بها حين ترى نفسك وأنت تستجيب لبرنامج إدارة التفكير الخاص بك والذي تديره بكل حرص. إنه لأمر ممتع أن تشاهد نفسك وأنت تصير أكثر ثقة وفعالية ونجاحاً يوماً بعد يوم، وشهراً بعد شهر. لا شيء، وأكرر لا شيء، في هذه الحياة يمدك بإحساس من الرضا أكثر من معرفتك بأنك تسير على طريق النجاح والإنجاز. ولا يوجد أمامك تحدٍ أعظم من تحقيقك أقصى درجات النجاح لنفسك.

٢

عالج نفسك من داء التذرع، داء الفشل

الناس. بينما تستخدم قوة تفكيرك لتحقيق النجاح، ستقوم بدراسة الناس. حيث ستدرس الناس بكل حرص لكي تكتشف، ثم تطبق، المبادئ المؤدية لتحقيق النجاح في الحياة. وعليك بالبدء في هذا من الآن.

ادرس الناس بصورة أعمق، وسرعان ما ستكتشف أن الأشخاص غير الناجحين يعانون من مرض في تفكيرهم يشل عقولهم. أنا أطلق على هذا المرض اسم مرض "التذرع"، أي اختلاق الذرائع والأعذار. إن كل من يفشلون يعانون من حالة متقدمة من هذا المرض. ومعظم الأشخاص "العاديين" يعانون من حالة متوسطة من هذا المرض.

سوف تكتشف أن مرض التذرع هذا هو الذي يفسر الاختلاف بين الشخص القادر على الإنجاز وذلك الواقف في مكانه دون حراك. كما ستكتشف أنه كلما كان الشخص أكثر نجاحاً، صار أقل ميلاً لاختلاق الأعذار.

وعلى النقيض نجد ذلك الشخص العاجز عن إنجاز أي شيء ولا ينوي إنجاز أي شيء مستقبلاً يملك عدداً لا حصر له من الأعذار التي تبرر هذا العجز. إن من لا يحققون إلا إنجازات بسيطة متواضعة دائماً ما يملكون مبررات لهذا.

ادرس حياة الناجحين وسوف تكتشف هذه الحقيقة: إن بمقدورهم انتحال نفس الأعذار التي يتشدق بها العاجزون، لكنهم، كأشخاص ناجحين، لا يفعلون ذلك أبداً.

إنني لم أسمع من قبل بأي مدير ناجح أو قائد عسكري أو رجل مبيعات ناجح أو أي محترف أو قائد في أي مجال لم يكن بمقدوره أن يجد أعذاراً يختبئ وراءها. كان من الممكن أن يتذرع روزفلت بشلل ساقيه. كان من الممكن أن يقول ترومان: "إنني لم أدرس بالجامعة". كان من الممكن أن يقول كينيدي: "إنني لا أصلح رئيساً لصغر سني". وكان من الممكن أن يتذرع كل من جونسون وأيزنهاور بإصابتهما بأزمة قلبية.

مثل أي مرض آخر تتفاقم حدة مرض التذرع إن لم يتم علاجه بالصورة السليمة. إن المصاب بهذا المرض الفكري يفكر بهذه الصورة: "إنني لا أعمل بالصورة التي ينبغي أن أعمل عليها. ما العذر الذي يمكنني استخدامه كي أحفظ ماء وجهي؟ حسناً، لنرَ: صحة معتلة؟ نقص في التعليم؟ سن أصغر مما ينبغي؟ حظ سيئ؟ مصيبة شخصية؟ زوجتي؟ الطريقة التي ربتني بها أسرتي؟

بمجرد أن يختار المصاب بمرض الفشل هذا العذر "الوجيه"، فإنه يتبناه طوال الوقت. بعد ذلك يعتمد على هذا العذر كي يفسر لنفسه وللآخرين السبب وراء عجزه عن تحقيق أي نجاح.

وفي كل مرة يقوم هذا الشخص بانتحال هذا المبرر يتغلغل هذا المبرر في عقله الباطن بصورة أعمق. إن الأفكار، الإيجابية منها والسلبية، تزداد قوتها كلما كررتها. في البداية يكون المصاب بداء التبرير هذا مدركاً أن عذره الذي ينتحله ما هو إلا كذبة اختلقها هو، لكن مع تكراره طوال الوقت، يزداد اقتناعه بصحة هذا العذر، إلى أن يصير ذلك العذر هو السبب الحقيقي الذي يمنعه من النجاح.

وعلى هذا يصير أول ما عليك فعله، في برنامجك الخاص بتسخير قوة التفكير لتحقيق النجاح، هو *أن تحصن نفسك ضد داء التذرع، داء الفشل.*

الأنواع الأربعة الأكثر شيوعاً من الأعذار

يظهر التذرع في أشكال كثيرة، لكن الأنواع الأكثر شيوعاً من هذا المرض هي تلك المبررات المتعلقة بكل من الصحة والذكاء والسن والحظ السيئ. الآن دعونا ننظر للكيفية التي يمكن بها أن نحمي أنفسنا من هذه الأنواع الأربعة الأكثر شيوعاً من المبررات.

١. "لكن صحتي ليست على ما يرام".

تتراوح المبررات المتعلقة بالصحة من العبارات النمطية على غرار "لا أشعر بأنني على ما يرام" إلى تلك الأكثر تحديداً مثل "إنني مصاب بكذا وكذا".

يتم استخدام الصحة "المعتلة"، بصورها المتعددة، كمبرر لفشل المرء في الوصول لما يرغبه، أو عدم تحمله مسئوليات أكبر، أو عدم استطاعته كسب مال أكثر، أو عجزه عن تحقيق النجاح.

ملايين وملايين من الناس يتذرعون بالمبررات المتعلقة بالصحة المعتلة. لكن هل يعد هذا، في معظم الحالات، مبرراً مشروعاً؟ فكر للحظة في كل الناجحين الذين تعرفهم والذين كان بمقدورهم التذرع بمبررات صحية، لكنهم لم يفعلوا.

يقول صديق لي يعمل كطبيب إنه لا يوجد ما يسمى بالشخص البالغ السليم تماماً. فلابد من وجود علة ما في كل شخص. يستسلم الكثيرون بصورة كلية أو جزئية لتلك الأعذار الصحية، لكن الناجحين لا يفعلون ذلك.

واجهت موقفين في يوم واحد واللذين كشفا لي عن التوجهين السليم وغير السليم حيال الصحة. كنت قد أنهيت واحداً من أحاديثي في كليفلاند عندما اقترب مني أحدهم، وكان في الثلاثينات من عمره، طالباً مني التحدث معه على انفراد لعدة دقائق. وبعد أن امتدحني على حديثي قال لي: "لكني أخشى أن أفكارك لن تفيدني في شيء".

ثم أكمل قائلاً: "إنني مصاب بداء في القلب، وعلي أن أفحص نفسي بصورة متواصلة". ثم مضى يشرح لي كيف أنه استشار أربعة من الأطباء،

لكنهم لم يستطيعوا التعرف على ما بقلبه من علة. ثم سألني أن أقترح عليه ما سيفعله.

قلت له: "حسناً، إنني لا أعرف شيئاً عن أمراض القلب، لكني لو كنت في مكانك لكنت قد فعلت ما يلي. أولاً كنت سأطلب رأي أفضل خبير في أمراض القلب يمكنني العثور عليه، على أن أعتبر تشخيصه هذا هو التشخيص النهائي. لقد تم فحص حالة قلبك بالفعل على يد أربعة من أطباء القلب، لكن لم يجد أحدهم أي علة محددة بقلبك. دع للطبيب الخامس الرأي النهائي. ومن يعلم، فقد يتضح أنه لا يوجد ما يسوء في قلبك. لكن إذا ما واصلت القلق بشأنه، فسينتهي بك الأمر لا محالة بأن يصاب قلبك بعلة خطيرة. إن البحث عن المرض مرة تلو الأخرى سيؤدي في نهاية الأمر إلى إصابتك بالمرض.

"الأمر الثاني الذي أنصحك بعمله هو أن تقرأ الكتاب الرائع الذي ألفه د. شيندلر بعنوان How to Live 365 Days a Year. يبين لك د. شيندلر في هذا الكتاب أن ثلاثة من كل أربعة مرضى بالمستشفيات يعانون من أمراض لها أسباب عاطفية ونفسية. تخيل هذا، ثلاثة من كل أربعة مرضى يمكنهم أن يشفوا إذا تعلموا التعامل مع ما بداخلهم من انفعالات. اقرأ كتاب د. شيندلر وضع لنفسك برنامجاً لـ "إدارة انفعالاتك".

"ثالثاً، سأواصل العيش دون قلق إلى أن توافيني المنية". بعد ذلك ذكرت لهذا الرفيق المعتل تلك النصيحة الرائعة التي تلقيتها منذ سنوات عديدة من صديق لي يعمل كمحامٍ كان مصاباً بحالة متقدمة من السل الرئوي. كان هذا الصديق يعلم أنه ينبغي عليه العيش بصورة مقيدة للغاية، لكن هذا لم يمنعه من ممارسة المحاماة، وتكوين أسرة والاستمتاع بحياته. وقد عبر صديقي هذا، والبالغ من العمر الآن ثمانية وسبعين عاماً، عن فلسفته الخاصة بهذه الكلمات، حيث قال: "سوف أعيش إلى أن أموت، ولن أسمح لنفسي بأن أعيش حياة كالأموات. فمادمت حياً، فسأعيش. لِمَ أعيش حياة منقوصة إذاً؟ إن كل لحظة يقضيها المرء في القلق بشأن الموت لا يمكن اعتبارها جزءاً من حياته".

بعد ذلك اضطررت للمغادرة، نظراً لارتباطي بموعد الطائرة المتجهة إلي ديترويت. وعلى متن الطائرة واجهت الموقف الثاني، وهو الموقف الأكثر إسعاداً بكثير. فبعد أن هدأت الضوضاء، سمعت صوت تكات منتظمة. نظرت إلى الشخص الجالس بجواري في دهشة، حيث خُيل لي أن الصوت كان صادراً منه.

ابتسم هذا الشخص ابتسامة عريضة وقال لي: "لا تقلق، إنها ليست قنبلة، إنه قلبي وحسب".

كانت الدهشة بادية على وجهي، لذا شرح لي الأمر.

فمنذ واحد وعشرين يوماً كان قد خضع لجراحة تضمنت زراعة صمام بلاستيكي في قلبه. وقد أوضح لي أن هذا الصوت سيستمر لعدة أشهر، حتى تنمو الأنسجة الجديدة فوق هذا الصمام الصناعي. سألته بعدها عما ينوي فعله.

قال لي: "حسناً، لدي خطط كبيرة. فسوف أدرس القانون حين أعود إلى مينيسوتا. وآمل يوماً ما أن أتمكن من الحصول على منصب حكومي. لقد أخبرني الأطباء أنه يجب علي عدم بذل أي مجهود لعدة أشهر، لكن بعد ذلك سيكون الأمر على ما يرام".

ها قد رأينا أسلوبين متناقضين في التعامل مع المشكلات الصحية. الشخص الأول، والذي لم يكن حتى واثقاً بأن هناك علة ما في قلبه، كان يشعر بالقلق والاكتئاب ويسير على طريق الهزيمة ويريد من أحدهم أن يقيد له حركته حتى لا يستطيع التقدم ولو خطوة للأمام. أما الشخص الثاني، وبعد أن خضع لواحدة من أخطر العمليات الجراحية، فكان متفائلاً، تواقاً لفعل شيء ما. كان الاختلاف في الكيفية التي كان كل واحد منهما يفكر بها في مسألة الصحة.

لدي خبرة شخصية بموضوع الأعذار الصحية هذا. إنني مصاب بالسكر. وبعد أن اكتشفت أنني أعاني من هذا المرض (بعد حوالي ٥٠٠٠ حقنة تحت جلدية)، قيل لي التحذير التالي: "إن مرض السكر مرض جسماني، لكن

الخطر الأكبر يكمن في امتلاك توجه عقلي سلبي بشأنه. إن قلقت بشأنه، فقد تقع في متاعب خطيرة".

وبالطبع تعرفت منذ إصابتي بمرض السكر على عشرات من المصابين بنفس المرض. سأذكر لك موقفين متناقضين للغاية صدرا عن شخصين مصابين بنفس المرض. فأحدهما، وكان مصاباً بحالة متوسطة الشدة من مرض السكر، كان يعيش وكأنه من الأموات. حيث كان يخاف بشدة من الطقس، وكان يرتدي الكثير من الملابس على الدوام. كما كان يخاف من العدوى، لذا كان يفر من أي شخص مصاب حتى بالبرد. كما كان يخاف من الإجهاد الزائد، لذا لم يكن يبذل أي مجهود على الإطلاق. كان يستنزف طاقته العقلية في القلق حيال ما قد يحدث. كان يضجر من حوله مخبراً إياهم عن "مدى بشاعة" مرضه. لم يكن مرضه الحقيقي هو مرض السكر، بل كان فريسة لمرض اختلاق الأعذار الصحية. لقد بالغ في الرثاء لحاله حتى صار شخصاً عاجزاً.

وعلى النقيض من ذلك كان هناك مدير لأحد الأقسام بشركة نشر، والذي كان يعاني من حالة متقدمة من مرض السكر، وكان يتناول مقداراً من الأنسولين يفوق الشخص الأول بحوالي ثلاثين مرة. لكنه لم يكن يحيا حياة المرض، بل كان يحيا ليستمتع بعمله وحياته. وفي أحد الأيام قال لي: "لا شك أن الإصابة بهذا المرض شيء مزعج، لكن حلاقة الذقن مزعجة هي الأخرى. وأنا لن أفكر في المرض لدرجة تجعلني حبيس الفراش. وفي كل مرة آخذ فيها تلك الحقن، أدعو لهؤلاء الذين اكتشفوا الأنسولين".

عاد صديق لي، وهو أستاذ جامعي معروف، إلى أرض الوطن من أوروبا في عام ١٩٤٥ بذراع واحدة. ورغم إعاقته، فإن جون كان دائم الابتسام، ويساعد الآخرين على الدوام. كان متفائلاً مثل أي شخص آخر أعرفه. وفي أحد الأيام تحدثت معه بشأن إعاقته.

قال لي: "إنها ذراع واحدة لا أكثر. بالطبع امتلاك الإنسان لذراعين أفضل من امتلاكه لذراع واحدة. لكنهم لم يأخذوا مني إلا تلك الذراع، أما روحي فسليمة لم تمس. وأنا ممتن حقاً لذلك".

لدي صديق آخر مبتور الذراع يلعب الجولف بصورة ممتازة. وفي أحد الأيام سألته كيف استطاع أن يطور هذا الأسلوب شبه المثالي الذي يلعب به وبذراع واحدة فقط. وقلت له إن معظم لاعبي الجولف الذين يملكون ذراعين لا يستطيعون اللعب بنفس تميزه. فرد علي رداً بليغاً قائلاً: "حسناً، من واقع خبرتي يمكنني أن أقول لك إنك إن امتلكت التوجه الصحيح وأنت بذراع واحدة، فستتغلب على الدوام على من يملك توجهاً خاطئاً، حتى إن كان يملك ذراعين". *إن امتلكت التوجه الصحيح وأنت بذراع واحدة، فستتغلب على الدوام على من يملك توجهاً خاطئاً، حتى إن كان يملك ذراعين.* فكر في هذه الكلمات قليلاً، فهي لا تصح على ملاعب الجولف وحسب، بل على كل منحى من مناحي الحياة أيضاً.

أربعة أشياء يمكنك عملها للتخلص من الأعذار الصحية

يتكون أفضل لقاح ضد داء التبرير من أربع جرعات، وهي:

١. لا تتحدث عن صحتك. كلما تحدثت عما بك من أمراض، حتى لو كنت تعاني من نزلة برد عادية، صار حالها أسوأ في عينيك. إن التحدث عن الصحة المعتلة أشبه بوضع السماد على الأعشاب الضارة. كما أن التحدث عن صحتك عادة مقيتة، حيث تجعل الآخرين يشعرون بالسأم منك. فهي تجعل الشخص يبدو أنانياً، كثير الشكوى. أما من يملكون عقليات النجاح فهم يتغلبون على تلك النزعة الطبيعية في نفوسهم والتي تدعوهم للتحدث بشأن صحتهم "المعتلة". قد يحصل المرء (وأشدد هنا على كلمة قد) على القليل من التعاطف، لكنه لن يحظى باحترام الناس وولائهم من خلال شكواه المتواصلة بشأن صحته.

٢. لا تقلق بشأن صحتك. كتب د. والتر ألفاريز، الاستشاري المتقاعد لمستشفى مايو كلينيك ذات الشهرة الراسخة، قائلاً: "إنني أتوسل

لهؤلاء القلقين على الدوام أن يمارسوا قدراً من التحكم بأنفسهم. على سبيل المثال، حين رأيت هذا الرجل (شخص مقتنع من داخله بأن مرارته بها مرض خطير رغم أن صور الأشعة السينية الثمانية التي أجراها تؤكد أنها تعمل بصورة طبيعية)، توسلت إليه أن يتوقف عن فحص مرارته بالأشعة. لقد توسلت كذلك لمئات من الرجال القلقين بشأن قلوبهم لكي يتوقفوا عن إجراء رسم القلب".

٣. كن ممتناً من قلبك لما أنت عليه من صحة. هناك قول قديم يستحق التكرار والذي يقول: "لطالما شعرت بالأسف على نفسي لأن حذائي كان بالياً، إلى أن رأيت رجلاً قدماه مقطوعتان". بدلاً من شكواك لأنك "لست في حال طيبة"، من الأفضل أن تكون ممتناً لقدر الصحة الذي تملكه بالفعل. إن مجرد شعورك بالامتنان لما تملك من صحة هو بمثابة العلاج الشافي لأي آلام أو أوجاع حقيقية.

٤. ذكر نفسك على الدوام قائلاً: "من الأفضل أن يبلى جسدك من العمل، عن أن يصدأ من الراحة". إن الحياة ملك لك، فاستمتع بها. لا تضيعها هباءً. لا تضيع متعة الحياة من خلال إقناع نفسك بأنك مريض.

٢. "لكن لابد من مستوى ذكاء مرتفع لكي أنجح".

إن التذرع بافتقاد القدرة العقلية المطلوبة أمر شائع. بل إنه في الواقع أمر شائع لدرجة أن حوالي ٩٥٪ من الأشخاص حولنا مصابون به بدرجات متفاوتة. وعلى عكس أنواع المبررات الأخرى، فإن من يعانون من هذا المرض عادة ما يعانون منه في صمت. فليس في مقدور الكثيرين الاعتراف بأنهم يفتقدون الذكاء الكافي، بل هم يشعرون بذلك في أعماقهم.

إن معظمنا يقع في خطأين أساسيين فيما يخص الذكاء، وهما:

١. أننا نقلل من شأن ذكائنا.

٢. أننا نبالغ في تقديرنا لذكاء الغير.

وبسبب هذين الخطأين يقلل الكثيرون من شأن أنفسهم. إنهم يفشلون في التعامل مع التحديات لأنهم "ليسوا بالذكاء الكافي". لكن في الوقت ذاته يأتي أشخاص آخرون لا يضعون أهمية كبرى على موضوع الذكاء هذا وينجحون هم في أداء الوظيفة.

إن ما يهم حقاً ليس مقدار الذكاء الذي تملكه، بل كيفية استخدامك لما تملك من ذكاء. إن التفكير الذي يوجه ذكاءك أكثر أهمية بكثير من كمية ما تملك من ذكاء. دعني أكرر هذه النقطة مجدداً، فهي على قدر كبير من الأهمية: *إن التفكير الذي يوجه ذكاءك أكثر أهمية بكثير من كمية ما تملك من ذكاء.*

حين سئل د.إدوارد تيلر، أحد أكبر علماء الفيزياء في البلاد، السؤال: "كيف يمكن أن يصير الطفل عالماً؟"، أجاب قائلاً: "ليس ضرورياً أن يملك الطفل عقلاً جباراً لكي يصير عالماً، كما لا يحتاج لأن يتمتع بذاكرة خارقة، كما ليس أساسياً أن يحصل على تقديرات مرتفعة في المدرسة. الأمر الوحيد المهم هو أن يكون الطفل مهتماً بالعلم".

الاهتمام -الحماس- هو العامل الحاسم، حتى في العلم.

بمقدور شخص ذي حاصل ذكاء ١٠٠ درجة، طالما كان يتحلى بالإيجابية والتفاؤل وروح التعاون، أن يجني مالاً أكثر واحتراماً أكبر ويحقق إنجازات أكبر من الشخص السلبي المتشائم غير المتعاون ذي حاصل الذكاء ١٢٠ درجة.

إن القدرة على الالتزام بشيء حتى انتهائه، سواء كان هذا الشيء عملاً روتينياً أو مهمة أو مشروعاً، سيكون لها مردود أفضل من التحلي بالذكاء مع الجلوس في خمول، حتى لو كان المرء يتمتع بذكاء العباقرة.

إن *القدرة على الالتزام* بالعمل تشكل ٩٥٪ من قدرة المرء بصفة عامة.

في العام الماضي قابلت في احتفال لم الشمل زميلاً كان يدرس معي في الجامعة والذي لم أره منذ عشر سنوات. كان تشاك طالباً لامعاً تخرج حاصلاً على مرتبة الشرف. كان هدفه في آخر مرة قابلته هو أن يملك شركته الخاصة في غربي نبراسكا.

سألت تشاك عن نوع الشركة التي تمكن من إنشائها.

اعترف لي قائلاً: "حسناً، إنني لم أؤسس شركتي الخاصة. لم أكن لأقول هذا لأي شخص منذ خمسة أعوام، أو حتى منذ عام واحد، لكني الآن مستعد للتحدث عن الأمر.

"حين أنظر لسنوات تعليمي الجامعي الآن أرى أنني صرت خبيراً في معرفة الأسباب التي تدفع أي شركة إلى الفشل. لقد عرفت كل خطأ يمكن ارتكابه، وكل سبب يدفع الشركات الناشئة إلى الفشل: 'لابد أن تملك رأس مال كبيراً'، 'تأكد أن دورة النشاط التجاري سليمة'، 'هل هناك طلب كبير على المنتج الذي ستصنعه؟'، 'هل الصناعة المحلية مستقرة؟'، وآلاف الأشياء الأخرى التي يجب التحقق منها.

"أكثر ما يؤلمني هو أن العديد من أصدقائي القدامى من أيام المدرسة الثانوية والذين لم يبدُ أنهم يملكون القدرات اللازمة لذلك، ولم يذهبوا حتى للجامعة، يملكون الآن شركاتهم الخاصة المستقرة. أما أنا، فلازلت أكدح في عيشي، وأقوم بمراجعة سجلات شحنات البضائع. لو كنت قد بذلت الجهد لمعرفة الأسباب التي تجعل الشركات تنجح، لكان حالي الآن أفضل بمراحل".

إن التفكير الذي كان يوجه ذكاء تشاك كان له أهمية أكبر بكثير من مقدار الذكاء الذي كان يتمتع به.

لماذا يفشل بعض العباقرة؟ لسنوات عديدة كنت على مقربة من شخص يعتبر من العباقرة، حيث يملك نسبة مرتفعة من الذكاء، كما أنه عضو في الجمعية الشرفية للإنجازات الأكاديمية المعروفة باسم "في بيتا كابا". رغم هذا الذكاء الخام الذي كان يتمتع به، فإنه واحد من أقل الأشخاص

الذين أعرفهم نجاحاً، حيث يملك وظيفة متواضعة (حيث يخاف من تحمل المسئولية)، كما أنه لم يتزوج (حيث تنتهي الكثير من الزيجات بالطلاق)، وليس لديه إلا القليل من الأصدقاء (حيث يسأم صحبة الناس)، كما لم يقم باستثمار من أي نوع (حيث يخشى أن يفقد ماله). إن هذا الرجل يستخدم قوة عقله لكي يثبت لنفسه سبب فشل الأشياء، بدلاً من توجيه قدرته العقلية للبحث عن طرق النجاح.

لكن بسبب التفكير السلبي الذي يتحكم في مخزون قدراته العقلية، فإن هذا الشخص لا يسهم إلا في القليل ولا ينتج شيئاً. أما لو غير من توجهه العقلي، فسيكون قادراً على فعل أشياء عظيمة حقاً. إن لديه قدرة عقلية تمكنه من تحقيق نجاحات هائلة، بيد أنه يفتقد لقوة التفكير السليم.

شخص آخر أعرفه جيداً تم تجنيده بالجيش بعد فترة بسيطة من حصوله على درجة الدكتوراة من إحدى جامعات نيويورك الرائدة. كيف قضى سنواته الثلاث بالجيش؟ لم يقضها كضابط أو حتى إداري، بل قضى سنواته الثلاث بالجيش وهو يقود شاحنة. لماذا؟ لأنه كان يملك توجهاً سلبياً نحو رفاقه من الجنود ("إنني أعلى منزلة منهم")، ونحو إجراءات وأساليب عمل الجيش عموماً ("إنهم مجموعة من الأغبياء")، ونحو مفهوم الانضباط العسكري ("إن المقصود به هم الآخرون وليس أنا")، ونحو كل شيء آخر، بمن في ذلك نفسه ("إنني أحمق لعدم تمكني من إيجاد وسيلة للهرب من هذا المأزق").

لم يجنِ هذا الشخص الاحترام من أي فرد. وكل مخزونه من المعرفة ظل مدفوناً. لقد حوله توجهه السلبي إلى شخص غير مفيد.

تذكر، إن التفكير الذي يوجه ذكاءك أكثر أهمية بكثير من مقدار ذكائك. ولا حتى درجة الدكتوراة يمكنها إبطال هذا المبدأ الأساسي من مبادئ النجاح.

منذ سنوات عديدة صرت صديقاً مقرباً من فيل إف، وهو أحد كبار المدراء في وكالة إعلانية كبيرة. وكان شخصاً ناجحاً إلى أقصى حد.

هل كان فيل بارع الذكاء؟ على الإطلاق. فلم يكن فيل يعلم شيئاً عن الأساليب البحثية. كما لم يكن يعرف شيئاً عن الإحصائيات، بل إنه لم يكن متخرجاً في الجامعة (رغم أن كافة من يعملون تحت يديه كانوا كذلك). كما لم يكن فيل يتظاهر بأنه يفهم الجانب الفني من عمليات البحث. ما الذي مكن فيل إذن من أن يتقاضى ثلاثين ألف دولار سنوياً رغم أنه لم يكن واحد من العاملين معه يتقاضى عشرة آلاف دولار؟

الإجابة هي أن فيل كان مهندساً "على المستوى الإنساني". لقد كان فيل يتحلى بالإيجابية مائة بالمائة. كان فيل قادراً على بث الإلهام في نفوس الآخرين حين كانوا يشعرون بفتور في همتهم. كان فيل متحمساً، وكان يمد الآخرين بالحماس. كان فيل قادراً على تفهم الناس، ولأنه كان يستطيع أن يرى دوافعهم، فقد كان يحبهم.

لم تكن قدرات فيل العقلية، بل كيفية إدارته لتلك القدرات هي السر الذي جعل فيل في نظر شركته أكثر قيمة بثلاث مرات من زملائه الذين يفوقونه في الذكاء.

من بين كل ١٠٠ شخص يلتحق بالجامعة، لا يتخرج فيها سوى أقل من ٥٠. شعرت بالفضول حيال هذه النقطة، فسألت المدير المسئول عن طلبات الالتحاق بإحدى الجامعات الكبيرة عن السبب وراء هذا الأمر.

قال لي: "ليس الأمر متعلقاً بافتقار الدارس للذكاء الكافي. فنحن لا نقبل أي طالب من الأساس ما لم يكن يتمتع بالقدرات العقلية المطلوبة. كما أن الأمر ليس متعلقاً بالمال، حيث يستطيع أي شخص في وقتنا الحالي أن يدرس ويعيل نفسه. إن السبب الحقيقي هو التوجه. قد تندهش من عدد الدارسين الذين يتركون كلياتهم لأنهم لا يحبون أساتذتهم أو المواد التي يدرسونها أو رفاقهم الطلاب".

إن نفس السبب، التفكير السلبي، يفسر لنا عدم قدرة الكثيرين من المدراء الصغار على الارتقاء إلى مرتبة المدراء التنفيذيين الكبار. إن التوجه السلبي الرديء المتشائم المحبط، وليس افتقادهم الذكاء، هو العائق أمام آلاف من

هؤلاء المدراء الصغار. قال لي أحد المدراء ذات مرة: "من النادر أن نتغاضى عن اختيار أحد الشباب بسبب افتقاده للقدرات العقلية العالية، بل عادة ما يكون السبب وراء ذلك هو توجهه".

ذات مرة طلبت مني إحدى شركات التأمين معرفة السبب وراء قيام ٢٥ بالمائة الأعلى أداءً من وكلائها بعمل ٧٥ بالمائة من عمليات التأمين في الوقت الذي يكون فيه الخمسة والعشرون الأدنى أداءً منهم مسئولين عن ٥ بالمائة من تلك العمليات لا أكثر.

تمت مراجعة الآلاف من سجلات العاملين. لكن البحث أثبت دون أدنى شك عدم وجود اختلاف ملحوظ بين العاملين فيما يخص معدلات الذكاء. إضافة إلى ذلك لم تفسر مستويات التعلم المختلفة ذلك التباين في النجاح. وفي النهاية ثبت أن الفارق بين الناجحين وغير الناجحين هو التوجه، أي الاختلاف في عملية إدارة التفكير. كان أفراد المجموعة العليا أقل قلقاً، وأكثر تحمساً، وذوي علاقات أكثر إخلاصاً بالعملاء.

ليس في مقدورنا عمل الكثير لنغير من قدراتنا الطبيعية، لكن يمكننا بالتأكيد تغيير الطريقة التي نستخدم بها ما نملك من قدرات.

المعرفة قوة، فقط حين يتم استخدامها بصورة بناءة. عادة ما يصاحب التبرير بقلة الذكاء ذلك التفكير المغلوط بشأن المعرفة. كثيراً ما نسمع بأن المعرفة قوة. لكن هذه العبارة لا تمثل إلا نصف الحقيقة. إن المعرفة قوة كامنة. وهي ليست قوة إلا حين يتم استخدامها، وفقط حين يتم استخدامها على نحو بناء.

يحكى أن العالم العظيم أينشتاين قد سُئل عن عدد الأقدام في كل ميل، فأجاب قائلاً: "لا أعرف. لماذا أملأ عقلي بحقائق يمكنني إيجادها في غضون دقيقتين إن بحثت عنها في أي مرجع؟".

لقد علمنا أينشتاين درساً مهماً. لقد كان يشعر أنه من المهم أن تستخدم عقلك لكي تفكر، لا أن تستخدمه كمستودع للحقائق.

ذات مرة رفع هنري فورد على صحيفة شيكاغو تريبيون قضية تشهير. كانت الصحيفة قد وصفت فورد بالجاهل، ورد فورد قائلاً: "فليثبتوا ذلك".

وجهت الصحيفة له عدداً من الأسئلة البسيطة على غرار: "من بينديكت أرنولد؟"، "متى وقعت حرب التحرير؟" وغيرها، لكن فورد، الذي لم يكن يملك سوى القليل من التعليم الرسمي، لم يستطع الإجابة.

وأخيراً قال فورد في غضب شديد: "لا أعرف إجابات تلك الأسئلة، لكن يمكنني الإتيان بشخص يجيبكم عليها في خمس دقائق".

لم يكن فورد مهتماً بجمع المعلومات. بل كان يعرف كل ما يعرفه أي مدير ناجح: أن القدرة على معرفة كيفية الإتيان بالمعلومة أكثر أهمية من استخدام عقلك كمستودع للحقائق.

ما قيمة من يكدس الحقائق بعقله؟ قضيت مؤخراً ليلة ممتعة بصحبة صديق لي يعمل كرئيس لمؤسسة صغيرة ذات نمو متسارع. كان التلفاز يعرض وقتها واحداً من أكثر برامج الأسئلة شهرة. وكان الشخص الذي توجه له الأسئلة متواجداً في البرنامج على مدار عدة أسابيع. كان قادراً على إجابة الأسئلة من كافة الموضوعات، والعديد منها بدا لي تافهاً.

بعد أن أجاب هذا الشخص عن سؤال غريب لدرجة كبيرة، متعلق بأحد الجبال في الأرجنتين أو ما شابه، نظر لي مضيفي وسألني قائلاً: "كم من المال سأدفع في رأيك لهذا الرجل ليعمل عندي؟".

سألته: "كم؟".

أجاب: "ليس أكثر من ٣٠٠ دولار، ليس في الأسبوع أو الشهر، بل طوال العمر. لقد عرفت قدره حقاً. إن هذا "الخبير" لا يستطيع التفكير، بل كل ما يستطيعه هو الحفظ والتذكر. إنه موسوعة بشرية لا أكثر، وأعتقد أنني أستطيع شراء موسوعة من نوع جيد بثلاثمائة دولار. في الواقع قد يكون هذا المبلغ أكثر مما ينبغي. إن تسعين بالمائة مما يعرفه هذا الرجل يمكن أن تجده في أي تقويم سنوي لا يتجاوز سعره ٢ دولار".

وأكمل قائلاً: "إن من أريد أن يعمل معي هم أشخاص قادرون على حل المشكلات، والخروج بأفكار جديدة. أشخاص قادرون على أن يحلموا، ثم يطوروا أحلامهم إلى أفكار قابلة للتطبيق، أفكار يمكنها أن تجلب الربح لي، وهذا الرجل الذي يكدس الحقائق بعقله عاجز عن فعل ذلك".

ثلاث طرق للتخلص من الأعذار المتعلقة بالذكاء

يمكنك التخلص من الأعذار المتعلقة بافتقادك القدرة العقلية اللازمة بثلاث طرق، وهي:

١. إياك أن تستهين بذكائك، وإياك أن تبالغ في تقديرك لذكاء الآخرين. لا تقلل من شأن نفسك. ركز على نقاط القوة التي لديك. اكتشف المواهب التي بداخلك. تذكر، ليس المهم مقدار ما تملك من ذكاء، بل الكيفية التي تستخدم بها الذكاء الذي لديك. أحسن استغلال ذكائك بدلاً من القلق بشأن الكمية التي تملكها منه.

٢. ذكر نفسك بهذه الحقيقة مرات عديدة: "إن توجهي أكثر أهمية من ذكائي". تحلَّ بالتوجه الإيجابي، في البيت والعمل. انظر للأسباب التي تدعوك لعمل الشيء بدلاً من الأسباب التي تمنعك من عمله. طور بداخلك توجهاً فعالاً نحو النجاح. استخدم ذكاءك بصورة إيجابية خلاقة. استخدمه لإيجاد السبل لتحقيق النجاح، وليس لكي تثبت لنفسك أنك ستفشل.

٣. تذكر أن القدرة على التفكير أكثر أهمية بمراحل من القدرة على حفظ الحقائق. استخدم عقلك كي تبتكر وتطور أفكاراً جديدة، ولكي تجد سبلاً جديدة أفضل لفعل الأشياء. اسأل نفسك: "هل أستخدم قدراتي العقلية كي أصنع تاريخاً، أم هل أستخدمها فقط لكي أحفظ التاريخ الذي صنعه الآخرون؟".

٣. "لا فائدة، فأنا أكبر (أو أصغر) مما ينبغي".

تأتي الأعذار المتعلقة بالسن، أي عدم كونك في السن المناسبة أبداً، على صورتين يسهل التعرف عليهما: إما يتحجج المرء بكونه "أكبر مما ينبغي" وإما بكونه "أصغر مما يجب".

لا ريب أنك سمعت آلاف الناس من كل الأعمار وهم يبررون أداءهم المتواضع في الحياة بكلمات على غرار: "إنني أكبر مما ينبغي (أصغر مما ينبغي) بحيث يتعذر علي تحقيق النجاح. إنني عاجز عن عمل ما أريد عمله أو تنفيذ ما أنا قادر عليه بسبب سني غير الملائمة".

من المدهش أن نرى كيف أن عدداً قليلاً للغاية من الناس هم من يعلمون أنهم في السن المناسبة بالفعل. وهذا من سوء حظ الكثيرين. لقد تسبب هذا المبرر في إغلاق باب العديد من الفرص الحقيقية أمام آلاف الأشخاص. إنهم يعتقدون أنهم ليسوا في السن المناسبة، لذا فهم لا يحاولون من الأساس.

أكثر صور ذلك المرض شيوعاً هو التحجج بالكبر في السن. وهذا المرض منتشر على نحو كبير. ودائماً ما نرى عملاً تليفزيونياً يقدم لنا ذلك المدير الكبير الذي فقد وظيفته نتيجة اندماج شركته مع أخرى ولا يستطيع أن يجد عملاً لكبره في السن. يظل هذا المدير يبحث لشهور وشهور عن وظيفة لكنه يعجز عن أن يجد أي وظيفة، وفي النهاية، وبعد أن يكون قد فكر في الانتحار، يقرر أن يبرر لنفسه سبب عجزه هذا ويقنع بوضعه القائم.

إن المسرحيات ومقالات المجلات التي تدور حول موضوع "لم تشعر أن حياتك انتهت وأنت في سن الأربعين" رائجة للغاية، ليس لأنها تقدم حقائق واقعية، بل لأنها تروق للعديد من الأشخاص ذوي العقول القلقة الباحثين عن أي شيء يبررون به عجزهم.

كيفية التعامل مع مرض التذرع بالسن

إن مرض التذرع بالسن غير الملائم يمكن الشفاء منه. منذ سنوات قلائل، أثناء تقديمي لبرنامج تدريبي في المبيعات، اكتشفت علاجاً جيداً قادراً على

شفاء هذا المرض إلى جانب تحصين الشخص منه حتى لا يصاب به من الأساس.

لقد قابلت أثناء البرنامج التدريبي متدرباً يدعى سيسيل. كان سيسيل، والبالغ من العمر أربعين عاماً، يرغب في تغيير عمله بحيث يصير مندوباً للشركة المصنعة، بيد أنه كان يؤمن بأنه أكبر سناً مما ينبغي. وهو يقول: "على أي حال، سيكون علي البدء من نقطة الصفر، وأعتقد أنني أكبر مما ينبغي، حيث إنني في الأربعين من عمري الآن".

تحدثت مع سيسيل عدة مرات بشأن مشكلة "سنه الكبيرة" هذه. وقد حاولت استخدام العلاج القديم بأن أقول له: "إن الإنسان لا يكبر في السن إلا حين يشعر بذلك"، لكنه لم يؤتِ بأية فائدة. (حيث كثيراً ما يرد الناس قائلين: "لكنني أشعر بالفعل أنني كبير في السن").

وأخيراً اكتشفت وسيلة ناجحة. وبالفعل في أحد الأيام بعد انتهاء إحدى الجلسات التدريبية قمت بتجربة هذه الطريقة مع سيسيل. فقلت له: "سيسيل، متى تبدأ حياة الإنسان كشخص منتج؟".

فكر لبضع ثوانٍ ثم أجابني: "حين يكون في العشرين من عمره على ما أعتقد".

قلت له: "حسناً، ومتى تنتهي حياة الإنسان كشخص منتج؟".

أجابني سيسيل: "حسناً، إن ظل في حال طيبة أعتقد أنه سيظل قادراً على الإنتاج حتى سن السبعين".

قلت له: "في الواقع هناك الكثيرون ممن هم قادرون على الإنتاج حتى بعد سن السبعين، لكني سأتفق مع ما قلته أنت، فسنوات الشخص المنتج تمتد من سن العشرين حتى سن السبعين، أي خمسين عاماً، بعبارة أخرى نصف قرن. إنك الآن في الأربعين من عمرك يا سيسيل. كم سنة قضيت من سنوات عمرك شخصاً منتجاً؟".

أجابني: "عشرون".

"وكم تبقى أمامك؟".

أجابني: "ثلاثون".

"أي أنك لم تصل حتى إلى منتصف حياتك العملية كشخص منتج، لقد مر أربعون بالمائة من حياتك العملية لا أكثر".

نظرت إليه فوجدته قد تفهم الفكرة. لقد شُفي من داء التبرير. لقد رأى سيسيل أنه لا تزال أمامه سنوات عديدة مليئة بالفرص. وبالتالي تحول بتفكيره من "إنني كبير في السن" إلى "إنني لازلت صغيراً". لقد أدرك سيسيل أنه ليس المهم عدد سنوات عمرك، بل التوجه الذي تحمله نحو عمرك، حيث يمكن لهذا التوجه إما أن يعطيك قوة دافعة وإما أن يعوقك عن العمل.

إن الشفاء من مرض التذرع بالسن يفتح لك الباب أمام العديد من الفرص التي كنت تعتقد أنها غير متاحة. لقد قضى قريب لي عدة سنوات في عمل العديد من الأشياء، العمل في المبيعات، إدارة شركته الخاصة، العمل لدى أحد البنوك، لكنه لم يجد نفسه في أي من هذه المجالات. وأخيراً خَلُصَ إلى أن ما يريده أكثر من أي شيء آخر هو العمل كداعية ديني. لكنه حين فكر في الأمر، وجد أنه أكبر مما ينبغي، حيث كان يبلغ من العمر خمسة وأربعين عاماً، ناهيك عن أبنائه الثلاثة وعدم امتلاكه إلا لقدر قليل من المال.

لكن لحسن الحظ قام باستجماع كل طاقته وقال لنفسه: "سواء كنت في الخامسة والأربعين أو ما عداها، سأحقق ما أصبو إليه وأصير من الدعاة الدينيين".

وهكذا قام متمتعاً بقدر هائل من الإيمان بالالتحاق بدورة تدريبية لإعداد الدعاة مدتها خمسة أعوام في ويسكونسن. وبعد خمسة أعوام تم اعتماده كداعية ديني واستقر به الحال في العمل بإحدى دور العبادة في إليونيز.

هل هو كبير في السن؟ بالطبع لا. إن أمامه عشرين عاماً من العمل المنتج. ولقد تحدثت مع هذا الرجل مؤخراً وقال لي: "أتعرف؟ إن لم أكن قد اتخذت هذا القرار العظيم حين كنت في الخامسة والأربعين لكنت قضيت بقية حياتي شاعراً بالعجز والمرارة. والآن أشعر بأنني صغير في السن كما كنت منذ خمسة وعشرين عاماً".

وقد كان مظهره يعكس إحساسه هذا كذلك. حين يتوقف المرء عن التذرع بالسن ستكون النتيجة الطبيعية هي اكتسابك لحماسة وإحساس الشباب. حين تهزم كافة المخاوف المتعلقة بالسن، ستضيف أعواماً إلى حياتك ونجاحك.

يقدم أحد زملائي السابقين في الجامعة مثالاً آخر للكيفية التي يمكن بها التخلص من التذرع بالسن. تخرج بيل في جامعة هارفارد في العشرينيات من القرن الماضي. وبعدما عمل لمدة أربع وعشرين عاماً في شركات سمسرة الأسهم، وبعد أن حقق لنفسه ثروة محترمة خلال هذا الوقت، قرر بيل أن يكون أستاذاً جامعياً. حذره أصدقاؤه من أنه سيرهق نفسه مادياً خلال برنامج التعلم الشاق الذي ينتظره، لكنه كان مصمماً على تحقيق هدفه، وبالفعل التحق بجامعة إليونيز، وكان وقتها في الحادية والخمسين من عمره. وفي سن الخامسة والخمسين حصل على درجته الجامعية. واليوم يشغل بيل منصب رئيس قسم الاقتصاد بواحدة من كليات الدراسات الإنسانية الراقية. وهو سعيد للغاية كذلك. وهو يبتسم وهو يقول: "لا يزال ثلث عمري تقريباً أمامي".

إن التذرع بالسن الكبيرة ما هو إلا مبرر للفشل. تخلص منه ولا تدعه يعقك.

متى يشعر الشخص بأنه أصغر مما ينبغي؟ يمكن لتذرع المرء بكونه لا يزال في سن صغيرة أن يحدث ضرراً كبيراً هو الآخر. منذ حوالي عام جاء إلي شخص يدعى جيري يبلغ من العمر ثلاثة وعشرين عاماً حاملاً إلي مشكلة. كان يخدم في الجيش كجندي مظلات ثم بعد ذلك التحق بالجامعة. وبينما كان يدرس بالجامعة كان يعول زوجته وابنه من خلال العمل كمندوب مبيعات لواحدة من شركات النقل والتخزين. وقد أبلى بلاءً حسناً، سواء في دراسته أو في عمله.

لكن في ذلك اليوم كان جيري يشعر بالقلق، حيث قال لي: "د. شفارتز، لدي مشكلة. لقد عرضت علي شركتي وظيفة مدير مبيعات. وهذا سيجعلني المشرف على ثمانية من مندوبي المبيعات".

قلت له: "تهانئي، هذه أخبار رائعة! لكنك تبدو قلقاً".

أكمل قائلاً: "حسناً، إن الثمانية رجال الذين أشرف عليهم يكبروني في السن بما بين سبعة إلى واحد وعشرين عاماً. ما الذي ينبغي علي فعله؟ هل بإمكاني التعامل مع هذا الموقف؟".

قلت له: "جيري، من الواضح أن المدير العام لشركتك يعتقد أنك كبير بما يكفي وإلا لما عرض عليك هذا المنصب. فقط ضع في اعتبارك النقاط الثلاث التالية وسوف يسير كل شيء على ما يرام. أولاً، لا تكن حساساً حيال مسألة السن. في القرية يصير الفتى رجلاً حين يثبت أنه يستطيع القيام بعمل الرجال. ولا يهم في هذه الحالة عدد سنوات عمره. ونفس الأمر ينطبق عليك. حين تثبت أنك قادر على تحمل مسئولية منصب مدير المبيعات، لن تمثل سنك أية مشكلة.

"ثانياً، لا تحاول استغلال منصبك الجديد. أظهر الاحترام لمندوبي المبيعات الآخرين. اطلب منهم أن يمدوك باقتراحاتهم. أشعرهم بأنهم يعملون مع قائد فريق، لا تحت إمرة ديكتاتور. افعل هذا وسوف يعمل أفراد الفريق معك، لا ضدك.

"ثالثاً، تعود على قيادة أشخاص يكبرونك سناً. إن القادة في شتى المجالات سرعان ما يجدون أنهم أصغر سناً من معظم الأشخاص الذين يشرفون عليهم. لذا تعود على قيادة من يكبرونك سناً. وسوف يعينك هذا الأمر في السنوات القادمة، حين تواتيك فرص أكبر.

"وتذكر يا جيري أن سنك لن تعوقك طالما لم تسمح أنت بذلك".

واليوم يبلي جيري بلاءً حسناً. وهو يحب العمل في مجال النقل، كما يخطط حالياً لإنشاء شركة خاصة به في غضون أعوام قليلة.

إن السن الصغيرة لن تمثل عائقاً أمام الشباب إلا حين يعتقدون أنها كذلك. دائماً ما نسمع أن بعض الوظائف تتطلب نضجاً معيناً على المستوى الجسماني، مثل تلك الخاصة ببيع السندات المالية وبوليصات التأمين. إن أفكاراً مثل أنه ينبغي عليك أن يكون شعرك رمادياً أو أن تكون أصلع تماماً

حتى تكسب ثقة العملاء هي محض هراء. إن ما يهم حقاً هو كيفية أدائك لعملك. إن كنت تعرف وظيفتك وتفهم شخصيات موظفيك، فأنت إذن كبير بما يكفي لتوليها. ليست هناك علاقة بين السن والكفاءة، ما لم تقنع نفسك أن السنوات وحدها هي التي يمكن أن تمدك بالقدرة التي تحتاجها لكي تنجح.

إن العديد من الناس يشعرون أن سنهم الصغيرة تمنعهم من النجاح. وقد يحدث أن يعمل شخص آخر في نفس مؤسستك معدوم الثقة بذاته وغير شاعر بالأمان الوظيفي على أن يعيق تقدمك، متذرعاً بصغر سنك أو أي سبب آخر.

لكن الأشخاص ذوي القرار الفصل في المؤسسة لن ينطلي عليهم هذا الأمر، بل سيمنحونك من المسئولية القدر الذي يشعرون أنك قادر على تحمله بشكل طيب. أظهر أنك تتمتع بالكفاءة والتوجه المناسب وسوف ينظر وقتها لحداثة سنك على أنها ميزة وليست عيباً.

باختصار، يتكون علاج التذرع بالسن مما يلي:

١. انظر لسنك الحالية نظرة إيجابية. قل لنفسك: "إنني مازلت صغيراً" وليس "لقد كبرت في السن". درب نفسك على التطلع لآفاق جديدة واكتسب شعور وحماسة الشباب.

٢. احسب كم من الوقت يتبقى أمامك كشخص منتج. تذكر، إن الشخص البالغ من العمر ثلاثين عاماً لا يزال أمامه ٨٠ بالمائة من حياته كشخص منتج. والشخص البالغ من العمر خمسين عاماً لا يزال أمامه ٤٠ بالمائة -أفضل ٤٠ بالمائة- من حياته. إن الحياة في حقيقة الأمر أطول مما يعتقد معظم الناس.

٣. استثمر وقتك المستقبلي في عمل ما تريد عمله حقاً. لن يكون الوقت قد فات إلا حين تدع الأفكار السلبية تملأ عقلك وتقنعك بأن الوقت قد فات حقاً. توقف عن قول: "كان علي البدء منذ سنوات"، فهذا تفكير الفاشلين. بدلاً من ذلك قل: "سأبدأ من الآن، إن أفضل سنوات حياتي تنتظرني". فهذه هي الطريقة التي يفكر بها الناجحون.

٤. "لكن موقفي مختلف، فحظي سيئ على الدوام".

سمعت مؤخراً أحد مهندسي الطرق وهو يتحدث عن موضوع السلامة على الطرق السريعة. وقد أشار في حديثه أن حوالي أربعين ألف شخص يموتون سنوياً فيما يطلق عليه حوادث الطرق. كان الهدف الأساسي من حديثه أن يوضح أنه لا يوجد ما يسمى بالحادث. إن ما نطلق عليه الحادث هو نتاج خطأ بشري أو ميكانيكي أو مزيج منهما.

إن ما قاله هذا الخبير يؤكد على الحقيقة التي تحدث بها الحكماء عبر السنين حين قالوا: "لكل شيء سبب". فلا شيء يحدث دون سبب. لا توجد مصادفات بشأن الطقس اليوم، بل هو نتاج أسباب محددة. ولا يوجد ما يجعلنا نعتقد أن الأمور المتعلقة بالبشر هي استثناء لهذه القاعدة.

ومع ذلك، فنادراً ما يمر علينا يوم لا نسمع فيه شخص وهو يلقي بمسئولية مشكلاته على الحظ "السيئ". كما يندر أن يمر يوم لا نسمع فيه أحدهم وهو يعزو نجاح غيره إلى الحظ "الطيب".

دعني أوضح لك كيف يستسلم الناس للتذرع بالحظ. تناولت طعام الغداء مؤخراً برفقة ثلاثة من المدراء الصغار. كان موضوع المحادثة في ذلك اليوم هو جورج سي، والذي تم اختياره في اليوم السابق على تلك المحادثة من مجموعتهم لتلقي ترقية كبيرة.

ما السبب وراء حصول جورج على تلك الترقية؟ أتى هؤلاء الثلاثة بكل أنواع الأسباب: الحظ، القرعة، التزلف، زوجة جورج وكيف أنها كانت تكثر من امتداح رئيس زوجها، وكل شيء آخر ما عدا الحقيقة. وكانت الحقيقة هي أن جورج كان أكثر شخص مؤهل لهذا المنصب. حيث كان يحسن أداء عمله، وكان يعمل بجد أكبر، وكان ذا شخصية فعالة.

كما علمت أن مسئولي الشركة قد قضوا وقتاً كبيراً كي يحددوا أياً من هؤلاء الأربعة هو من يصلح للترقي. كان على أصدقائي الموهومين أن يدركوا أن مسئولي الشركة لا يقومون باختيار كبار المدراء بها إلا بعد دراسة وتمحيص.

كنت أتحدث عن مدى خطورة التذرع بالحظ منذ فترة قريبة مع أحد مديري المبيعات في إحدى شركات ماكينات قطع وتشكيل المعادن. وقد

كان مهتماً بهذا الأمر كذلك وبدأ يحكي لي عن تجربته الخاصة مع هذا الموضوع.

قال لي: "لم يسبق لي أن سمعت هذا المصطلح من قبل لكنها واحدة من أصعب المشكلات التي على كل مدير مبيعات أن يواجهها. فبالأمس تحديداً حدث مثال مطابق لما تحكي عنه في شركتي.

"وصل أحد مندوبي المبيعات إلى الشركة حاملاً طلبية لآلاتنا يصل ثمنها إلى ١١٢ ألف دولار. في ذلك الوقت كان هناك مندوب مبيعات آخر، والذي كانت مبيعاته منخفضة لدرجة أنه صار يسبب مشكلة للشركة، متواجداً في نفس المكتب. وبعدما سمع جون وهو يخبرنا بالأخبار السعيدة هنأه في حسد ثم قال: 'حسناً يا جون، لقد كنت سعيد الحظ مرة أخرى!'.

"إن ما لم يتقبله مندوب المبيعات ذو الأداء المتواضع هو أن الحظ ليس له أية علاقة بطلبية جون الكبيرة. لقد كان جون يعمل على إقناع ذلك العميل لشهور. كما تحدث بصورة متكررة للعديد من الأشخاص بتلك الشركة. لقد سهر جون الليالي محاولاً تحديد أفضل المواصفات لهم. ثم توجه إلى المهندسين ليقوموا بعمل تصميمات أولية للمعدات. لم يكن جون محظوظاً، إلا إذا كان الحظ يعني العمل جيد التخطيط والخطط المنفذة بكل صبر".

افترض أن عملية إعادة هيكلة جنرال موتورز كانت تعتمد على الحظ. إن كان الحظ يحدد كيفية سير العمل بالمؤسسات، لكان الفشل من نصيب كل مؤسسة في البلاد. افترض للحظات أن شركة جنرال موتورز تمت إعادة هيكلتها على أساس الحظ. ولإجراء عملية إعادة الهيكلة تم وضع أسماء جميع العاملين في إناء واحد، على أن يكون أول اسم يسحب منه هو الرئيس، والثاني هو نائب الرئيس التنفيذي، وهكذا.

فكرة سخيفة، أليس كذلك؟ حسناً، هذه هي الكيفية التي يعمل بها الحظ.

إن من يرتقون لأعلى المناصب في أي مجال -إدارة الأعمال، المبيعات، القانون، الهندسة، التمثيل، أو أياً كانت مهنتك- إنما يصلون لتلك المكانة

لأنهم يتمتعون بتوجهات إيجابية كما يستخدمون تفكيرهم العقلاني ويطبقونه في عملهم الجاد.

تغلب على التذرع بالحظ بطريقتين

١. تقبل قانون السبب والنتيجة. ألقِ نظرة ثانية على ما يبدو وكأنه "الحظ الطيب" لأحدهم. سوف تجد أن الأمر ليس متعلقاً بالحظ، وإنما بالإعداد والتخطيط والتفكير المؤدي للنجاح الذي يسبق حظه الطيب. ألقِ نظرة ثانية على ما يبدو وكأنه "الحظ السيئ" لأحدهم وسوف تكتشف أن أسباباً محددة هي التي أدت إلى هذا. قد يواجه الناجحون ببعض العثرات، لكنهم يتعلمون ويستفيدون منها، لكن حين يخسر الفاشلون فإنهم يفشلون حتى في التعلم من أخطائهم.

٢. لا تفرط في الأماني. لا تضيع طاقتك العقلية وأنت تحلم بطرق تحقق بها النجاح دون بذل أي جهد. إن الشخص لا يصير ناجحاً عن طريق الحظ. إن النجاح يأتي من خلال عمل تلك الأشياء وإتقان تلك المبادئ التي تؤدي للنجاح. لا تعتمد على الحظ لكي تنال ترقية أو تحرز انتصاراً أو تجني أياً من الأشياء الطيبة في هذه الحياة. بدلاً من ذلك، ركز على غرس وتنمية الصفات التي ستجعلك شخصاً ناجحاً بداخلك.

٣

ابنِ الثقة وتخلص من الخوف

قد يكون الأصدقاء محقين حين يقولون: "هذا الخوف وليد خيالك وحسب، لا تقلق. لا يوجد ما يستدعي الخوف منه".

لكنك تعلم مثلي تماماً أن علاج الخوف هذا لا يفلح مطلقاً. فمثل هذه العبارات المطمئنة قد تريحنا من الخوف لدقائق أو حتى ساعات قلائل. لكن هذا العلاج لن يمدك بالثقة أو يشفي مخاوفك.

أجل، إن الخوف شيء حقيقي. وعلينا أن نعترف بوجوده قبل أن نحاول قهره.

إن معظم مخاوفنا اليوم ذات أساس نفسي. فأشياء مثل القلق والتوتر والإحراج والذعر كلها تنشأ من خيالنا السلبي الذي لا نحسن استخدامه. لكن معرفة التربة التي ينمو بها الخوف لن تكفي وحدها لعلاج الخوف. فإن اكتشف الطبيب أنك تعاني من عدوى معينة في جزء من أجزاء جسدك، فلن يتوقف عمله عند التشخيص فقط، بل سيعطيك الدواء حتى تشفى من هذه العدوى.

إن العلاج القديم القائم على فكرة أن الخوف هو وليد خيالك وحسب يفترض أن الخوف لا وجود له. لكنه في الحقيقة موجود. فالخوف شيء حقيقي. والخوف هو عدو النجاح رقم واحد. إن الخوف يمنع الناس من الاستفادة من الفرص، كما أنه يستنزف قواهم الجسدية، إن الخوف في واقع

الأمر يسبب المرض للناس، ويتسبب في متاعب جسمانية ويقصر العمر، كما أن الخوف يكمم فاك حين تريد الكلام.

إن الخوف -عدم اليقين وانعدام الثقة بالنفس- هو السبب وراء فترات الركود الاقتصادي التي نمر بها. إن الخوف هو السبب وراء عدم تحقيق ملايين الناس إلا للقليل من الإنجازات وعدم استمتاعهم بالحياة.

حقاً، إن الخوف قوة هائلة. وبصورة أو بأخرى، فإن الخوف يمنع الناس من الحصول على ما يريدون في الحياة.

إن الخوف على اختلاف أشكاله وأحجامه هو نوع من العدوى النفسية. وبإمكاننا علاج أي عدوى عقلية بنفس الصورة التي نعالج بها أي عدوى جسمانية، من خلال الأدوية المحددة المجربة.

لكن عليك أولاً، كجزء من عملية إعدادك السابقة على تلقي العلاج، أن تتقبل الحقيقة التالية: يمكن اكتساب الثقة وتنميتها. لا أحد يولد مليئاً بالثقة. إن هؤلاء الأشخاص المليئين بالثقة الذين تعرفهم، الذين قهروا كل المخاوف، الذين يشعرون بالراحة في كل مكان وطوال الوقت، اكتسبوا كل ذرة من الثقة التي يتمتعون بها مع الوقت.

وبإمكانك أن تكون مثلهم أيضاً. وهذا الفصل سيبين لك كيف.

إبان الحرب العالمية الثانية كانت القوات البحرية تحرص على أن يكون كل من يتقدم إليها قادراً على السباحة أو قادراً على تعلمها. والمغزى هنا بالطبع هو أن القدرة على السباحة قد تنقذ حياة جندي البحرية يوماً ما.

كان المتقدمون الذين لا يعرفون السباحة يخضعون لبرنامج تدريبي لتعلمها. وقد شاهدت عدداً من هذه البرامج التدريبية. فبصورة ما كان من المسلي رؤية هؤلاء الشباب الأصحاء وهم مرعوبون من بضع أقدام من المياه. كان أحد التدريبات حسبما أذكر يتطلب أن يقوم المتدرب بالقفز، وليس الغطس، من لوح ارتفاعه ست أقدام إلى مياه عمقها ثماني أقدام بينما يتواجد عدد من خبراء السباحة على استعداد للتدخل.

بنظرة أكثر عمقاً، كان المشهد يثير الحزن. فالخوف الذي أظهره هؤلاء الرجال كان حقيقياً. ومع ذلك فإن كل ما كان يحول بينهم وبين قهر هذا

الخوف كان مجرد قفزة واحدة في الماء. وفي أكثر من مناسبة شاهدت عدداً من الرجال الذين يتم دفعهم من فوق لوح القفز "مصادفة"، وكانت النتيجة هي قهر هذا الخوف الذي بداخلهم.

هذا الموقف، المألوف للآلاف من رجال البحرية السابقين، يوضح لنا نقطة مهمة: أن الفعل يقهر الخوف. أما التلكؤ والتسويف فيقويان من مخاوفك.

اكتب في كتاب قواعد النجاح الخاص بك هذه العبارة. الفعل يقهر الخوف.

إن الفعل يقهر الخوف بالفعل. منذ عدة أشهر جاء مدير مهموم ليقابلني. كان يعمل كوكيل مشتريات لواحدة من مؤسسات التجزئة الكبرى.

شرح لي موقفه والقلق ظاهر في كلماته قائلاً: "أخشى أنني سأفقد وظيفتي. لدي ذلك الإحساس بأن أيامي في الشركة صارت معدودة".

سألته: "لماذا؟".

"حسناً، إن الأمور تسير في غير صالحي. فأرقام المبيعات في القسم الذي أترأسه قلت بنسبة سبعة بالمائة في العام الماضي. وهذا أمر بالغ السوء، خاصة وأن أرقام المبيعات في المتجر بأكمله قد ارتفعت بمقدار ستة بالمائة. لقد اتخذت بعض القرارات غير الحكيمة مؤخراً، وقد لفت مدير المشتريات انتباهي عدة مرات لعدم قدرة قسمي على التوافق مع التقدم الذي تحرزه الشركة ككل.

"لم يراودني مثل هذا الشعور من قبل. لقد فقدت أعصابي، وصار هذا ظاهراً من حولي. فنائبي في القسم يشعر بهذا الأمر، كما يستطيع البائعون رؤيته كذلك. إن المدراء الآخرين يعلمون أن حالي في تدهور مستمر. وقد اقترح أحد وكلاء المشتريات في اجتماع ضم جميع وكلاء المشتريات الرئيسيين بالأمس أن يتم ضم جزء من القسم التابع لي لقسمه، وذلك حتى، حسبما قال: 'يمكن له أن يجني بعض المال للمتجر'. الأمر يبدو وكأنني أصارع الغرق بينما يقف مجموعة من المتفرجين حولي وهم منتظرون غرقي".

واستمر المدير في شرح مشكلته باستفاضة أكبر. وأخيراً قاطعته وسألته: "ما الذي تنوي فعله حيال هذا الأمر؟ ما الذي تحاول عمله لتصحيح هذا الموقف؟".

أجابني: "حسناً، أعتقد أنه ليس هناك ما يمكنني عمله، لكني آمل أن يتغير الحال إلى الأفضل".

سألته معقباً على رده هذا: "هل تعتقد بأمانة أن الأمل وحده كافٍ؟"، ثم توقفت قليلاً، لكني لم أعطه فرصة للرد حيث وجهت له سؤالاً آخر قائلاً: "لِمَ لا تقوم ببعض الأفعال كي تعزز من أملك هذا؟".

قال: "مثل ماذا؟".

"حسناً، هناك نوعان من الأفعال يناسبان حالتك. الأول، ابدأ من اليوم في العمل على رفع أرقام مبيعاتك. عليك أن تواجه الأمر. لابد من وجود سبب وراء انخفاض أرقام مبيعاتك. اعرفه. ربما تكون بحاجة لعمل تخفيض كبير على منتجاتك كي تتمكن من بيع بضائعك الراكدة، وبالتالي ستكون في موقف يسمح لك بشراء مخزون جديد من البضائع. ربما عليك أن تعيد تصميم طاولات العرض في قسمك. ربما يكون البائعون العاملون لديك بحاجة لبعض التحفيز. ليس بوسعي تحديد العامل الذي سيؤدي لرفع أرقام مبيعاتك بصورة دقيقة، لكن بالتأكيد هناك ما يمكن عمله. قد يكون من الصواب كذلك أن تتكلم بصورة منفردة مع مدير المتجر. قد يكون على وشك فصلك، لكن حينما تتحدث معه وتطلب نصيحته، فبالتأكيد سيمدك بوقت أكبر لكي تصلح أمورك. وطالما أن الإدارة العليا تظن أن هناك احتمالاً لأن تجد حلاً للمشكلة سيجد المتجر أن استبدالك قد يكون مكلفاً بصورة أكثر مما ينبغي".

واصلت حديثي قائلاً: "بعد ذلك قم بحث مساعديك على العمل. توقف عن التصرف وكأنك موشك على الغرق. دع من حولك يعلموا أنك لا تزال على قيد الحياة".

ظهرت الشجاعة في عينيه. بعدها قال لي: "لقد قلت إن هناك فعلين يمكنني اتخاذهما. فما الثاني؟".

"النوع الثاني من الأفعال، والذي يمكنك أن تعتبره بمثابة وثيقة تأمين لك، هو أن تخبر اثنين أو ثلاثة من أصدقائك في نفس مجال العمل بأنك تفكر في العمل في مكان آخر، على أن يكون أفضل من عملك الحالي بطبيعة الحال".

"لا أعتقد أن وظيفتك ستكون في خطر بعد أن تتخذ بعض الأفعال الحازمة بغرض رفع أرقام مبيعاتك. لكن تحسباً للأسوأ، سيكون من الأفضل أن يكون لديك عروض عمل من أماكن أخرى. تذكر، من الأسهل بعشر مرات لمن يعمل في وظيفة أن يحصل على عرض عمل من مكان آخر، عما هو الحال بالنسبة لشخص لا يعمل من الأساس".

ومنذ يومين اتصل بي هذا المدير الذي كان مهموماً فيما مضى.

"بعد حديثنا بدأت في العمل. وقمت بعمل مجموعة من التغييرات، لكن أبرزها كان مع البائعين. كنت أقوم بعقد اجتماعات لموظفي المبيعات مرة واحدة أسبوعياً، لكني الآن أعقدها مرة كل صباح. لقد قمت ببث روح الحماس فيهم. وأعتقد أنه بمجرد رؤيتهم لروح الحماس تتقد في داخلي صاروا على استعداد لبذل قصارى جهدهم أيضاً. لقد كانوا منتظرين إياي لكي أبدأ في العمل.

"إن الأمور تسير الآن على ما يرام. الأسبوع الماضي ارتفعت أرقام مبيعاتي لمستوى أفضل من العام الماضي، كما كانت أفضل من متوسط المتجر ككل.

"وبالمناسبة، أريد أن أخبرك ببعض الأخبار الطيبة الأخرى. لقد حصلت على عرضي عمل منذ أن تحدثنا سوياً. أنا سعيد لهذا بالطبع، لكني رفضتهما لأن كل شيء صار على ما يرام مجدداً".

حين نواجه أية مشكلات عويصة، فإننا نظل عالقين بها إلى أن نقرر اتخاذ فعل ما. إن الأمل هو نقطة البداية. لكن الأمل يحتاج للفعل لكي يحقق لنا النجاح.

قم بالبدء في العمل. والمرة القادمة التي تواجه فيها أي خوف، صغيراً أو كبيراً، واجهه بكل هدوء وثبات. ثم اسأل نفسك هذا السؤال: ما الفعل الذي يمكنني أن أقوم به الآن لكي أقهر هذا الخوف؟

قم بعزل مخاوفك. ثم تبنَّ الفعل المناسب حيالها.

ستجد في الجدول التالي أمثلة لبعض المخاوف والأفعال المعالجة لها.

نوع الخوف	الفعل
١. الشعور بالحرج بسبب مظهرك.	قم بتحسينه. اذهب إلى صالون للحلاقة أو التجميل. قم بتلميع حذائك. ارتدِ ملابس نظيفة مكوية. بصورة عامة، تعود على الظهور بمظهر طيب، وهذا الأمر لا يتطلب منك ارتداء ملابس جديدة على الدوام.
٢. الخوف من فقدان عميل مهم.	ابذل جهداً مضاعفاً لكي تقدم لعملائك خدمة أفضل. قم بتصحيح أي شيء جعل العملاء يفقدون ثقتهم بك.
٣. الخوف من الرسوب في أحد الاختبارات.	بدلاً من إضاعة الوقت في القلق اقضهِ في الدراسة.
٤. الخوف من أشياء لا سيطرة لك عليها.	حول تركيزك إلى المساعدة في التخفيف عن آلام الآخرين. عليك بالدعاء.
٥. الخوف من التعرض لأذى جسماني من جانب شيء لا تستطيع التحكم به، مثل الأعاصير أو طائرة خارجة عن السيطرة.	حول تركيزك إلى شيء مختلف بصورة كلية. اخرج إلى حديقة منزلك وقم بنزع الحشائش الضارة. قم باللعب مع أبنائك. اذهب إلى السينما.
٦. الخوف مما يفكر به الآخرون ويقولونه.	تأكد أنك تخطط لفعل الصواب. ثم قم بفعله. لا يمكن لشخص أن يفعل شيئاً ذا قيمة دون أن يتعرض للنقد.
٧. الخوف من الإقدام على استثمار ما أو شراء منزل جديد.	قم بتحليل كل العوامل. ثم تصرف بكل حزم. اتخذ قرارك والتزم به. ثق بحكمك.
٨. الخوف من الناس.	ضع الناس في حجمهم الطبيعي. تذكر، إن الشخص الآخر ما هو إلا بشر مثلك.

استخدم هذه العملية المكونة من خطوتين لكي تعالج خوفك وتكتسب الثقة:

١. اعزل خوفك. تبين حقيقته. حدد ما تخاف منه تحديداً.

٢. ثم ابدأ في الفعل. هناك فعل مناسب لكل نوع من الخوف.

وتذكر، التردد يقوي ويعظم من مخاوفك. ابدأ في العمل من فورك. كن حازماً.

إن انعدام الثقة بالنفس يرجع في الأساس إلى سوء إدارة الذاكرة.

إن عقلك أشبه بالبنك. وفي كل يوم قم بإيداع أفكار جديدة في "بنكك العقلي" هذا. هذه الأفكار تنمو وتكبر وتصير ذاكرتك. وحين تفكر أو تواجه أي مشكلة، فأنت تسأل بنك الذاكرة الخاص بك السؤال التالي: "ما الذي أعرفه بالفعل عن هذا الأمر؟".

وعلى الفور يجيبك بنك الذاكرة الخاص بك ويمدك بمجموعة من المعلومات المتعلقة بالموقف الحالي والتي قمت بإيداعها به من قبل. وهكذا تصير ذاكرتك هي المزود الأساسي للمادة الخام لأفكارك الجديدة.

إن المرشد الموجود في بنك ذاكرتك على أقصى درجات الكفاءة. وهو لا يقوم بإرشادك إلى معلومات مغلوطة مطلقاً. فإن ذهبت إليه وقلت له: "سيدي المرشد، دعني أسترجع بعض المعلومات التي أودعتها هنا في الماضي والتي تثبت أنني شخص دون المستوى أو على أفضل الأحوال ذو مستوى متوسط"، فسيرد عليك قائلاً: "بالطبع سيدي. أتذكر حين فشلت مرتين في فعل هذا الأمر؟ أتذكر مدرستك بالصف السادس وما قالته عن كيف أنك عاجز عن القيام بأي شيء مفيد؟ أتذكر ما سمعت بعضاً من زملائك في العمل يقولونه عنك... أتذكر...".

وهكذا يستمر الأمر. حيث يقوم المرشد بالتنقيب في عقلك عن فكرة تلو الأخرى تثبت لك أنك شخص عاجز.

لكن افترض أنك توجهت لمرشد بنك الذاكرة الخاص بك بهذا الطلب: "سيدي المرشد، إنني بصدد اتخاذ قرار صعب. هل يمكنك أن تمدني ببعض الأفكار التي تبث الطمأنينة في نفسي؟".

سيجيبك المرشد قائلاً: "بالطبع سيدي"، لكنه هذه المرة سيأتيك بالأفكار التي أودعتها سابقاً والتي تؤكد لك أنك قادر على النجاح. "أتذكر تلك المهمة الرائعة التي أديتها في موقف مماثل من قبل... أتذكر تلك الثقة التي يوليك إياها السيد سميث... أتذكر ما يقوله عنك أصدقاؤك الأوفياء... أتذكر...".

إن ذلك المرشد لا يتأخر عن إجابتك أبداً، وهو يسمح لك باسترجاع الأفكار التي ترغبها. فهذا البنك ملك لك في المقام الأول.

إليك شيئين محددين عليك فعلهما حتى تبني الثقة بداخلك من خلال إدارة بنك ذاكرتك بصورة فعالة.

١ . قم *بإيداع الأفكار الإيجابية فقط في بنك ذاكرتك*. لنواجه الأمر بصراحة: كل فرد منا يواجه العديد من المواقف البغيضة المحرجة المحبطة. لكن الناجحين يتعاملون مع هذه المواقف بصورة تختلف عن الفاشلين. فالفاشلون ينغمسون فيها حتى النخاع، ويركزون عليها بشكل كبير يسمح لتلك المواقف بأن تترسخ في ذاكرتهم. إنهم لا يبعدون عقولهم عنها. ويكون آخر ما يفكرون به قبل خلودهم للنوم هو ذلك الموقف البغيض الذي مروا به ذلك اليوم.

أما الناجحون الواثقون بأنفسهم فلا يمعنون التفكير في هذه المواقف. إن الناجحين يركزون على وضع الأفكار الإيجابية في بنك ذاكرتهم.

كيف سيكون حال سيارتك إن قمت كل صباح قبل توجهك للعمل بوضع ملء قبضتيك من الأتربة في محركها؟ سرعان ما سيتلف محركها الجيد، ويصير عاجزاً عن القيام بما تريده منه. إن الأفكار السلبية البغيضة لها نفس التأثير على عقلك. إنها تسبب التلف الشديد لمحرك عقلك. إنها تسبب القلق والإحباط والشعور بالدونية. إنها تشلك وتجعلك عاجزاً عن الحراك في الوقت الذي يتجاوزك فيه الآخرون.

افعل ما يلي: حين تكون وحدك لا يرافقك سوى أفكارك، حين تقود السيارة أو تتناول الطعام وحدك، تذكر الخبرات السعيدة الإيجابية. ضع أفكاراً جيدة في بنك ذاكرتك. فهذا من شأنه أن يعزز من ثقتك بذاتك، ويمنحك شعوراً طيباً. كما سيجعل هذا جسدك في حال طيبة كذلك.

إليك خطة رائعة. قبل ذهابك للنوم مباشرة قم بإيداع مجموعة من الأفكار الإيجابية في بنك ذاكرتك. تدبر ما أنعم الله به عليك. تذكر الأشياء العديدة الطيبة الموجودة في حياتك: زوجتك، أبناءك، أصدقاءك، صحتك. تذكر الأشياء الطيبة التي رأيت الناس يفعلونها اليوم. تذكر انتصاراتك وإنجازاتك الصغيرة. فكر في النعم التي بحياتك.

٢. *لا تخرج سوى الأفكار الإيجابية من بنك ذاكرتك*. منذ سنوات عديدة كنت في شراكة مع إحدى المؤسسات في شيكاغو والتي تعمل في مجال الاستشارات النفسية. كانوا يتعاملون مع مختلف أنواع الحالات، لكن معظمها كان يقع في نطاق مشكلات الزواج ومواقف الضغوط النفسية، وكلها كانت متصلة بالجانب العقلي.

بعد ظهيرة أحد الأيام كنت أتحدث مع رئيس الشركة عن مهنته والأساليب التي يتبعها لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من مشكلات نفسية عويصة، وقد قال لي هذه العبارة: "أتعلم؟ هناك شيء واحد لو فعله الناس فلن تكون هناك حاجة للخدمات التي نقدمها".

سألته بشغف: "وما هذا الشيء؟".

"بكل بساطة: التخلص من الأفكار السلبية قبل أن تتحول إلى وحوش عقلية".

أكمل قائلاً: "إن معظم الأشخاص الذين أحاول تقديم العون لهم يملئون عقولهم بتلك الوحوش المرعبة. على سبيل المثال، من الأشياء الشائعة في مشكلات الزواج ما يسمى بـ 'وحش شهر العسل'. لم يكن شهر العسل سعيداً كما أمل أحد الزوجين أو كلاهما، لكن بدلاً من التخلص من تلك الذكرى

الأليمة، فهما يفكران بها آلاف المرات حتى تتحول إلى عائق هائل في طريق علاقة زواجهما الناجحة. ويأتيني من يعانون من تلك المشكلة بعد الزواج بخمسة أو عشرة أعوام.

"عادة ما لا يكون المريض مدركاً لمكمن المشكلة. ووظيفتي أن أكشف له عن مصدر المشكلة حتى يتبين إلى أي مدى هذه المشكلة تافهة في حقيقتها.

"يمكن لأي شخص أن يخلق وحشاً عقلياً من أي حدث بغيض يمر به، كالفشل الوظيفي، علاقة عاطفية فاشلة، استثمار سيئ، سلوك الابن المراهق المخيب للأمل، كل هذه وحوش شائعة ساعدت الناس على التخلص منها وتدميرها".

من الواضح إذن أن أية فكرة سلبية، إن تم تقويتها من خلال الاستدعاء المتكرر، يمكن أن تتحول إلى وحش عقلي حقيقي، مما يدمر ثقتنا بأنفسنا ويمهد الطريق إلى الوقوع في مشكلات نفسية خطيرة.

في مقال لها بعنوان "الطريق نحو تدمير الذات"، والذي نشر في مجلة كوزموبوليتان، توضح لنا أليس مولكاهي أن حوالي ثلاثين ألف شخص في الولايات المتحدة يقومون بالانتحار سنوياً، إلى جانب مائة ألف آخرين يحاولون ذلك. وقد قالت: "هناك أدلة صادمة تبين لنا أن الملايين غيرهم يقومون بقتل أنفسهم مستخدمين طرقاً أكثر بطئاً وأقل وضوحاً. هناك آخرون يمارسون الانتحار الروحي وليس الانتحار البدني، حيث يبحثون بصورة متصلة عن طرق يذلون ويعاقبون ويحطون بها من شأن أنفسهم".

وقد أخبرني صديقي العالم النفسي المذكور أعلاه عن كيف أنه ساعد مريضة من مرضاه على التوقف عن ارتكاب "الانتحار العقلي والبدني". وقد قال لي: "كانت هذه المريضة في أواخر الثلاثينات من العمر ولها طفلان. ودون الخوض في مصطلحات معقدة يمكن القول بأنها كانت تعاني من اكتئاب حاد. كانت تنظر إلى كل حدث مر بها في حياتها بوصفه خبرة تعيسة. كانت تفكر في أيام دراستها بالمدرسة وزواجها وعبء تربية طفليها والأماكن التي ذهبت إليها بصورة سلبية. وقد قالت إنها لا تذكر أية أيام سعيدة مرت بها

على الإطلاق. وبما أن نظرتنا لحاضرنا تتشكل بناءً على نظرتنا لماضينا، لم تكن ترى في حياتها سوى التشاؤم والظلام.

"وحين طلبت منها أن تخبرني بما تراه في إحدى الصور التي عرضتها عليها قالت: 'يبدو وكأن عاصفة شديدة على وشك أن تهب'. كان ذلك أكثر الآراء كآبة في هذه الصورة". (كانت الصورة عبارة عن لوحة زيتية كبيرة تظهر بها الشمس على ارتفاع منخفض في السماء، وذلك على امتداد ساحل صخري متعرج. كانت الصورة مرسومة بحرفية شديدة بحيث يمكن أن يراها المرء على أنها تمثل شروق الشمس أو غروبها. ويقول صديقي العالم النفسي إن كيفية رؤية الشخص للصورة تعد مفتاحاً لشخصيته. فمعظم الناس يقولون إنها تمثل شروق الشمس، لكن المكتئبين ومن يعانون من أمراض عقلية يقولون إنها تمثل غروب الشمس).

"إنني، كعالم نفسي، عاجز عن تغيير ما يوجد بالفعل في ذاكرة الشخص. بيد أني أستطيع، بمعاونة المريض نفسه، أن أساعده على أن يرى الماضي في ضوء مختلف. وكان هذا هو أساس العلاج الذي اتبعته مع هذه المرأة. لقد عملت معها كي أعاونها على رؤية مواطن المتعة والسعادة في ماضيها، بدلاً من رؤيتها للإحباطات وحسب. وبعد ستة أشهر من العلاج بدأت في إظهار بعض التحسن. وفي هذه النقطة أوكلت إليها مهمة محددة، حيث طلبت منها أن تفكر في ثلاثة أسباب محددة وراء سعادتها وتكتبها، على أن أراجع معها ما كتبت في اللقاء القادم معها يوم الثلاثاء التالي. وقد واصلنا هذا النوع من العلاج لثلاثة أشهر، وبالفعل أبدت تحسناً مرضياً. واليوم صارت هذه المرأة متكيفة بصورة جيدة مع حياتها، حيث صارت تتحلى بالإيجابية وتتمتع بالسعادة شأن معظم البشر".

حين توقفت هذه المرأة عن استرجاع الأفكار السلبية من بنك ذاكرتها، بدأت في السير على درب الشفاء.

سواء كانت المشكلة النفسية كبيرة أو صغيرة، فإن العلاج يأتي حين يتعلم المرء كيف يتوقف عن استرجاع الأفكار السلبية المخزنة في بنك ذاكرته ويبدأ في استرجاع الأفكار الإيجابية بدلاً منها.

لا تصنع وحوشاً من نسج خيالك. ارفض استرجاع الأفكار السلبية من بنك ذاكرتك. وحين تتذكر أياً من المواقف، ركز على الجانب الطيب من الخبرة، وتغاضَ عن الجانب السلبي. وإن وجدت نفسك تفكر في الجانب السلبي، فتوقف عن التفكير في الأمر كله من الأساس.

هناك شيء آخر مهم من شأنه أن يشجعك على هذا الفعل. إن عقلك يرغب بطبيعته في نسيان الأحداث غير السعيدة. فإن تعاونت معه، سرعان ما ستختفي الذكريات السلبية غير السعيدة ولن يعمل المرشد الموجود في عقلك على استرجاعها مطلقاً.

يقول د. ميلفين إس هاتويك، عالم النفس البارز المتخصص في الإعلانات، معلقاً على قدرتنا على التذكر: "حين يكون الشعور المستثار سعيداً، تكون الفرصة أكبر في أن يتذكر الناس الإعلان. أما حين يكون الشعور المستثار غير سعيد، يميل القارئ أو المستمع إلى نسيان الرسالة الإعلانية. إن عقولنا لا ترغب في الخبرات غير السعيدة، لذا فنحن لا نميل لتذكرها".

باختصار، من السهل أن ننسى الخبرات غير السعيدة إن توقفنا عن استرجاعها. لا تسترجع سوى الخبرات السعيدة من بنك ذاكرتك، ودع ما دونها يذوِ ويختفِ. وعندئذٍ ستعطي لثقتك، ذلك الإحساس بأنك على قمة العالم، دفعة قوية. حين ترفض استرجاع الأفكار السلبية المحبطة، فسوف تأخذ خطوة كبيرة على طريق قهر مخاوفك.

لمَ يخاف الناس من غيرهم من الناس؟ لمَ يشعر الكثيرون بانعدام في الثقة بالنفس في حضرة الآخرين؟ ما السبب وراء الخجل؟ ما الذي يمكننا عمله لعلاجه؟

يعد الخوف من الآخرين من أكبر المخاوف. لكن هناك سبيل لقهره. يمكنك قهر خوفك من الآخرين إن تعلمت وضع الناس في حجمهم الطبيعي.

شرح صديق لي، والذي يملك مصنعاً ناجحاً لعمل المنتجات الخشبية، الكيفية التي استطاع من خلالها أن يضع الناس في حجمهم الطبيعي. وكان المثال الذي ذكره مثيراً بدرجة كبيرة.

"قبل التحاقي بالجيش إبان الحرب العالمية الثانية كنت أخاف من جميع الناس. كنت خجولاً جباناً إلى حد لا يُصَدَق. كنت أشعر أن جميع من حولي أكثر مني ذكاءً. كنت أشعر بالقلق بسبب تواضع إمكانياتي البدنية والعقلية، وكنت مؤمناً بأنني ولدت لكي أفشل.

"لكني بعد ذلك، وبفضل تجربة غير متوقعة، فقدت هذا الخوف من الناس، وكان ذلك حين كنت أخدم بالجيش. ففي الفترة من أواخر عام ١٩٤٢ وطيلة عام ١٩٤٣، حين كان الجيش يقوم بتجنيد الرجال بمعدلات كبيرة، تم تكليفي للعمل كمساعد للطبيب في واحد من أكبر مراكز التجنيد. ويوماً بعد آخر كنت أعاون في فحص هؤلاء المجندين. وكلما نظرت لهؤلاء المجندين، قل خوفي من الناس.

" فحين كان الرجال يصطفون بالمئات وهم شبه عراة، كانوا متشابهين بدرجة كبيرة. بالطبع كان منهم البدين والنحيل، الطويل والقصير، لكنهم كانوا جميعاً مرتبكين، شاعرين بالعزلة. منذ بضعة أيام لا أكثر كان من بين هؤلاء مدراء شباب طامحون، ومزارعون، ومندوبو مبيعات، وصيادون، وعمال مصانع. منذ بضعة أيام كانت لهم مهن متباينة، لكنهم صاروا متماثلين بعد أن تم تجنيدهم.

"ولقد تعلمت شيئاً مهماً للغاية في ذلك الوقت. لقد اكتشفت أن نقاط التشابه بين الناس، في العديد من النواحي، أكثر بكثير من نقاط الاختلاف. لقد اكتشفت أن الآخر يشبهني في نواحٍ كثيرة. فكلنا نحب الطعام اللذيذ، ونفتقد أسرنا وأصدقاءنا، ونريد التقدم في حياتنا، وكلنا نعاني من مشكلات، ونحب الاسترخاء. وبما أننا متشابهون لهذه الدرجة، فلا داعٍ لأن يخاف أحدنا من الآخر".

أليس هذا الكلام معقولاً؟ فطالما الشخص الآخر يشبهني، لا يوجد إذن سبب وراء خوفي منه.

إليك هاتين الطريقتين لكي تضع الناس في موضعهم الصحيح:

١ . *تعامل مع الآخر بصورة متوازنة.* حين تتعامل مع الآخرين ضع هاتين النقطتين في اعتبارك: أولاً، أن الشخص الآخر مهم. مهم إلى درجة كبيرة. كل شخص مهم. لكن تذكر هذا أيضاً: أنت على نفس القدر من الأهمية، تماماً مثله. لذا حين تقابل شخصاً آخر، قل لنفسك: "إننا شخصان مهمان نجلس معاً لكي نناقش بعض الأمور المهمة والمفيدة لكلينا".

منذ بضعة أشهر اتصل بي مدير إحدى الشركات لكي يخبرني أنه قام بتعيين شاب صغير كنت قد رشحته للعمل بشركته منذ فترة قصيرة. قال لي هذا الصديق: "أتعلم ما الذي أقنعني بتعيين هذا الشاب؟". قلت له: "ماذا؟". أجابني: "حسناً، إنها الطريقة التي يظهر بها نفسه. إن معظم المتقدمين للوظائف يأتون وهم خائفون. وهم يعطوني كافة الإجابات التي يظنون أنني أريد سماعها. إن هؤلاء المتقدمين، بصورة ما، هم أشبه بالشحاذين، حيث إنهم على استعداد لقبول أي شيء، وليس لهم مطلب محدد.

"لكن هذا الشاب كان يتعامل بصورة مختلفة. لقد كان يظهر لي الاحترام، لكن ما يهم حقاً هو أنه كان يحترم نفسه. الأهم من ذلك هو أنه كان يوجه لي قدراً من الأسئلة مساوياً لما أوجهه له. إنه ليس شخصاً حقير الشأن، بل هو رجل حقيقي، وسوف يبلي بلاءً حسناً في هذه الوظيفة".

هذا الإحساس بالأهمية المتبادلة يساعدك على التعامل مع الغير بصورة متوازنة. فبهذه الصورة لن ترى الشخص الآخر وكأنه أكثر أهمية منك.

قد يبدو الآخر أكبر حجماً أو أكثر أهمية بصورة قد ترهبك. لكن تذكر، إنه مجرد بشر، له نفس الاهتمامات والرغبات والمشكلات الأساسية مثلك تماماً.

٢ . تفهم *الآخرين.* كثيراً ما نقابل أشخاصاً يقومون بالحط من شأننا أو انتقادنا أو مهاجمتنا أو حتى محاولة هدمنا. إن لم تكن مستعداً لمواجهة أشخاص كهؤلاء، فقد يتسببون في الحط من ثقتك بنفسك بدرجة كبيرة وإشعارك بالإحباط والهزيمة. إنك بحاجة للدفاع عن نفسك ضد هؤلاء المتنمرين الذين يقومون باستخدام كل ما في وسعهم كي يخيفوك.

منذ أشهر قلائل، بينما كنت واقفاً أمام مكتب الاستقبال بأحد فنادق ممفيس، شاهدت مثالاً جيداً على كيفية التعامل مع الأشخاص من هذه النوعية.

كان الوقت قد تجاوز الخامسة مساءً بقليل وكان الفندق مليئاً بالزبائن الجدد. أعطى الشخص الواقف أمامي اسمه لموظف الاستقبال بلهجة آمرة. فقال الموظف: "نعم سيدي، هناك حجز باسم السيد آر، لقد حجزنا حجرة فردية رائعة من أجلك".

صاح الرجل: "فردية؟ لقد طلبت غرفة مزدوجة".

رد الموظف بكل أدب قائلاً: "دعني أتحقق مجدداً سيدي". ثم أخرج طلب الحجز الخاص بهذا النزيل من الملف وقال: "آسف سيدي، لقد ذكرت في برقيتك غرفة فردية. لم أكن أمانع من أن أمنحك غرفة مزدوجة يا سيدي لو كانت هناك واحدة شاغرة، لكن لا يوجد أي غرفة مزدوجة شاغرة".

هنا قال الزبون الغاضب: "لا يهمني ما تقوله هذه الورقة اللعينة، إنني أريد غرفة مزدوجة".

ثم شرع في التحدث على طريقة: "ألا تعرف من أنا؟ سأجعل الفندق يفصلك، سترى، سأجعلهم يفصلونك".

بأفضل ما يستطيع، وتحت هذا الإعصار من الكلمات الغاضبة، قاطعه الموظف قائلاً: "سيدي، إنني آسف بشدة، لكننا تصرفنا وفق تعليماتك".

وأخيراً قال الزبون، وهو في قمة غضبه: "لن أقيم حتى في أفضل جناح في هذا الفندق اللعين بعدما رأيت كيف يدار بهذه الصورة السيئة". ثم اندفع خارجاً في غضب.

تقدمت إلى مكتب الاستقبال معتقداً أن الموظف، الذي تعرض لواحدة من أسوأ الإهانات على الملأ التي رأيتها منذ فترة، سيكون متضايقاً. لكنني فوجئت به يلقي علي تحية المساء بصورة ودودة للغاية. وبينما كان يقوم بالإجراءات المعتادة الخاصة بحجز الغرفة قلت له: "إنني معجب للغاية بالطريقة التي تمالكت بها نفسك منذ لحظات قليلة. إن لديك قدرة هائلة على السيطرة على أعصابك".

قال: "حسناً سيدي، إنني لا أستطيع أن أغضب من شخص كهذا. فهو في حقيقة الأمر ليس غاضباً مني، لقد كنت بمثابة كبش الفداء بالنسبة له. قد يكون هذا الشخص المسكين يعاني من مشكلات مع زوجته أو مشكلات في عمله، أو ربما يشعر بالدونية ووجد في هذا الموقف فرصته الذهبية لكي يشعر بأهميته. وقد كنت أنا من وفر له هذا الفرصة لكي ينفس عن غضبه".

أضاف الموظف: "أما من الداخل فهو على الأرجح شخص لطيف. إن معظم الناس في الحقيقة كذلك".

وبينما كنت أسير نحو المصعد وجدت أنني أكرر عبارته بصوت عالٍ: "أما من الداخل فهو على الأرجح شخص لطيف. إن معظم الناس في الحقيقة كذلك".

تذكر هاتين العبارتين القصيرتين في المرة القادمة التي تتعرض فيها للهجوم من أحدهم. تحكم في أعصابك. إن السبيل للفوز في هذا الموقف هو أن تدع الشخص الآخر ينفس عما بداخله ثم تنسى الأمر بعدها.

منذ عدة أعوام، بينما كنت أقوم بتصحيح أوراق الامتحانات، رأيت إحدى الأوراق التي أثارت في نفسي انزعاجاً شديداً. كان الطالب صاحب هذه الورقة قد أظهر من خلال المناقشات أثناء المحاضرات وعبر الامتحانات السابقة أنه ذو مستوى مرتفع، على عكس ما كانت ورقة امتحانه تبينه. لقد كنت أعتقد أن هذا الشاب سيكون أعلى الطلاب حصولاً على الدرجات، لكن ورقة امتحانه جعلته من أدناهم حصولاً على الدرجات. وكعادتي في مثل هذه المواقف طلبت من سكرتيرتي أن تتصل بهذا الطالب وتطلب منه المجيء إلى مكتبي لأمر عاجل.

بعد فترة بسيطة جاء بول دابليو. كان مظهره يوحي بأنه كان يمر بموقف عصيب للغاية. وبعد أن جلس قلت له: "ما الذي حدث يا بول؟ ليس هذا ما كنت أنتظر منك أن تكتبه في ورقة امتحانك".

تحدث بول بصعوبة بينما كان يحدق في قدميه قائلاً: "بعد أن عرفت أنك تراني وأنا أقوم بالغش، تحطمت ثقتي بذاتي تماماً. لم أستطع التركيز

على أي شيء. بأمانة كانت هذه هي المرة الأولى التي قمت فيها بالغش أثناء دراستي بالجامعة. لقد كنت أرغب بشدة في الحصول على درجة امتياز، لذا أحضرت معي بعض الأوراق كي أغش منها".

كان متضايقاً بشدة، لكنه واصل الحديث قائلاً: "أعتقد أنك ستوصي بفصلي من الجامعة. إن قواعد الجامعة تقضي بفصل أي طالب يقوم بالغش على أي نحو فصلاً نهائياً".

ثم بدأ بول في الحديث عن العار الذي سيجلبه هذا الحادث على أسرته وكيف أنه سيدمر حياته إلى جانب كل الآثار المدمرة الأخرى. وأخيراً قلت له: "توقف. الآن. دعني أوضح لك أمراً. إنني لم أرك وأنت تغش. ولم يكن لدي أدنى فكرة عن هذا الأمر حتى أخبرتني أنت به. وإنني لآسف حقاً يا بول أنك أقدمت على هذا الأمر".

ثم أكملت قائلاً: "أخبرني يا بول، ما الذي تريد اكتسابه من خبرة دراستك بالجامعة؟".

كان قد هدأ قليلاً، وبعد فترة توقف قصيرة قال: "حسناً يا دكتور، أعتقد أن هدفي إجمالاً هو أن أعرف كيف أعيش، لكني أعتقد أنني فشلت في تحقيق هذا الهدف بصورة سيئة".

قلت له: "إن البشر يتعلمون بصور متباينة. وأعتقد أنه بمقدورك تعلم أحد دروس النجاح المفيدة من هذا الموقف.

"فحين قمت بالغش آلمك ضميرك للغاية. وهذا تسبب في عقدة ذنب سببت فقدانك للثقة بذاتك. ومثلما عبرت أنت عن الأمر، فقد تحطمت ثقتك بذاتك تماماً.

"في أغلب الأحيان يا بول يتم التعامل مع أمور الصواب والخطأ من منطلق ديني أو أخلاقي. لكن اعلم أنني لست بصدد تقديم موعظة أخلاقية لك هنا عن الصواب والخطأ. ودعنا ننظر للأمر من جانب عملي. إنك حين تفعل أي شيء يخالف ضميرك فأنت تشعر بالذنب، وهذا الشعور بالذنب يشل عملية تفكيرك. فلا تستطيع التفكير بصورة صائبة لأن عقلك مشغول بالتساؤل 'هل سينكشف أمري؟ هل سينكشف أمري؟'.

" أنت تريد الحصول على تقدير امتياز بشدة، لدرجة أنك في سبيل ذلك فعلت شيئاً تعلم أنه خطأ. ستمر بك أوقات كثيرة في الحياة تريد فيها تحقيق الامتياز بشدة لدرجة أنك قد تقع تحت إغراء عمل شيء يخالف ضميرك. على سبيل المثال، قد ترغب يوماً ما في إبرام إحدى الصفقات، مما يجعلك تفكر في تضليل العميل بحيث يبرم الصفقة اعتماداً على معلومات مغلوطة. وقد تنجح في مسعاك هذا. لكن إليك ما سيحدث. سيتملكك شعور رهيب بالذنب، والمرة القادمة التي ترى فيها العميل ستشعر بإحراج شديد، وستكون مضطرباً بشدة. ستتساءل في نفسك: 'هل كشف العميل حقيقة ما قمت به من خداع؟'، ولن يكون عرضك مقنعاً لأنك ستكون مفتقداً لتركيزك. وعلى الأرجح لن تتمكن من إبرام الصفقات الثانية والثالثة والرابعة وغيرها من الصفقات. وعلى المدى البعيد ستجد أن إبرام الصفقات باستخدام أساليب تخالف ضميرك سوف يتسبب في خسارتك الكثير من المال".

واصلت حديثي موضحاً كيف أن رجل الأعمال أو الشخص المحترف في مهنته قد يفقد تركيزه بسبب خوفه الشديد من اكتشاف زوجته لتلك العلاقة غير الشرعية التي يقيمها مع امرأة أخرى. فالسؤال "هل ستكتشف أمري؟ هل ستكشف أمري؟" سيدمر ثقة الرجل بنفسه لدرجة يعجز معها عن أن يؤدي عمله أو يعيش حياته بصورة طبيعية.

كما ذكرت بول بأن العديد من المجرمين يتم القبض عليهم لا لأن الأدلة تشير إليهم، بل لأنهم يتصرفون وكأنهم مذنبون. إن مشاعر الذنب تجعلهم على رأس قائمة المشتبه بهم.

في داخل كل فرد منا توجد رغبة لأن يتبع الصواب ويفكر بصورة صائبة ويتصرف بصورة صائبة. وحين نتصرف على عكس تلك الرغبة، فإننا نثقل ضمائرنا بحمل هائل، ومع الوقت يزداد هذا الحمل ثقلاً مبدداً ما نتمتع به من ثقة بذواتنا. تجنب فعل أي شيء قد يجعلك تسأل نفسك: "هل سينكشف أمري؟ هل سيعرف الآخرون ما ارتكبت؟ هل يمكنني النجاة بفعلتي؟".

لا تحاول تحقيق الامتياز إن كان هذا يعني تدمير ثقتك بنفسك.

ويسعدني القول بأن بول فهم الدرس جيداً. وتعلم القيمة العملية لفعل الصواب. ثم عرضت عليه أن يخوض الاختبار مرة أخرى. وحين سألني: "وماذا عن فصلي من الجامعة؟"، قلت له: "أعرف ما تقوله القواعد بشأن مسألة الغش، لكن إن طبقناها حرفياً وقمنا بفصل كل طالب يمارس الغش على أي صورة، لصار علينا الاستغناء عن نصف الأساتذة. وإن قمنا بفصل كل الطلاب الذين كانوا يفكرون في الغش، لأغلقنا الجامعة كلها.

"لذا أنا مستعد لنسيان الأمر كله إن أسديتني معروفاً".

قال لي: "بكل سرور".

ذهبت إلى رف الكتب الخاص بي، ثم أمسكت النسخة الخاصة بي من كتاب Fifty Years with the Golden Rule وقلت له: "أريد منك يا بول أن تقرأ هذا الكتاب ثم تعيده لي. انظر كيف يبين لنا جيه. سي. بيني أن فعل الصواب قد جعله واحداً من أغنى أغنياء أمريكا".

إن فعل الصواب يجعل ضميرك مرتاحاً. وهذا يمدك بالثقة بالنفس. حين نقدم على فعل ما نعلم أنه خطأ يحدث لنا شيئان سلبيان. أولهما أننا نشعر بالذنب، وهذا الذنب يدمر ثقتنا بأنفسنا. الأمر الثاني هو أن الآخرين يعرفون الحقيقة إن عاجلاً أو آجلاً وبالتالي يفقدون ثقتهم بنا.

افعل الصواب وحافظ على ثقتك بنفسك. فهذا هو التفكير الذي سيقودك للنجاح.

إليك هذه القاعدة النفسية التي تستحق التكرار لخمس وعشرين مرة. اقرأها لمرات عديدة حتى تتشبع بها تماماً: لكي تفكر بثقة، عليك أن تتصرف بثقة.

يقول العالم النفسي العظيم د. جورج دابليو كرين في كتابه الشهير Applied Psychology : "تذكر، الأفعال دائماً ما تسبق المشاعر. ولن يمكنك السيطرة على مشاعرك بصورة مباشرة، بل يتم هذا من خلال اختيارك لأفعالك وتصرفاتك... ولكي تتجنب هذه المأساة الشائعة (صعوبات الزواج وسوء التفاهم) عليك أن تكون واعياً للحقائق النفسية الأساسية. اتخذ الأفعال المناسبة كل يوم وسرعان ما ستبدأ في الإحساس بالمشاعر المتفقة

معها! فقط احرص أنت وزوجتك على أن تخرجا سوياً وتعبرا عن حبكما لبعضكما البعض، وأن يكيل كل منكما للآخر عبارات الثناء المخلصة كل يوم، إلى جانب كل أفعال الحب البسيطة الأخرى، ولن يكون عليكما القلق بعد ذلك بشأن نمو مشاعر الحب بينكما. إن التزامك بأفعال الحب والإخلاص للطرف الآخر سيؤدي لا محالة لنمو تلك المشاعر بداخلكما".

يخبرنا علماء النفس بأننا نستطيع تغيير توجهاتنا من خلال تغيير أفعالنا الجسمانية. على سبيل المثال، إن أجبرت نفسك على الابتسام، سرعان ما ستجد في نفسك رغبة طبيعية في الابتسام. إن مشيت مظهراً الثقة والاعتداد بالذات، فسينغرس هذا الإحساس بداخلك عما لو مشيت مترهلاً. ومن الناحية الأخرى، إن أكثرت من العبوس، فستشعر في داخلك برغبة في العبوس.

من السهل إثبات كيف أنه بمقدور بعض التصرفات أن تغير من مشاعر الفرد. ففي استطاعة من يشعر بالخجل حين يقدم نفسه للآخرين أن يتخلص من هذا الإحساس وأن يصير مليئاً بالثقة فقط إن اتخذ ثلاثة أفعال بسيطة في نفس الوقت. الأول، أن يصافح الشخص الآخر بحرارة. الثاني، أن ينظر مباشرة في عينيه. الثالث، أن يقول: "أنا سعيد برؤيتك".

من شأن هذه الأفعال الثلاثة البسيطة أن تخلصه بصورة تلقائية وفورية من أي إحساس بالخجل. إن أفعال الثقة يتولد عنها الإحساس بالثقة.

إذن، لكي تفكر بثقة، تصرف بثقة. تصرف على النحو الذي ترغب في أن تشعر به. سأذكر لك الآن خمسة تمارين تعمل على بناء الثقة بداخلك. اقرأ هذه الإرشادات بحرص، ثم ابذل قصارى جهدك لتطبقها من أجل أن تبني ثقتك بنفسك.

١. *اجلس في المقاعد الأمامية*. هل سبق أن لاحظت كيف أنه في أي نوع من الاجتماعات والتجمعات، في حجرات الدراسة واجتماعات الشركات وغيرها من التجمعات، دائماً ما تمتلئ الصفوف الأخيرة أولاً؟ يرغب الكثيرون في الجلوس في الصفوف الخلفية وذلك حتى "لا يلحظ وجودهم أحد". والسبب

وراء رغبتهم هذه هو قلة ثقتهم بأنفسهم.

إن الجلوس في الصفوف الأمامية يعمل على بناء الثقة بالنفس. تدرب عليه. ومن الآن فصاعداً احرص على أن تجلس في الصفوف الأمامية قدر الإمكان. بالطبع سيجعل جلوسك في الصفوف الأمامية الآخرين يلحظونك بصورة أكبر، لكن تذكر، من الطبيعي أن يلاحظ الناس الشخص الناجح.

٢. تدرب *على التواصل البصري*. إن الكيفية التي يستخدم بها الشخص عينيه تخبرنا بالكثير عن شخصيته. فإن وجدت أن الشخص الذي لا يحادثك لا ينظر في عينيك مباشرة، فستنتابك الشكوك تجاهه بصورة غريزية. "ما الذي يحاول إخفاءه؟ ممَ يخاف؟ هل يحاول خداعي بصورة ما؟ هل يخفي شيئاً عني؟".

عادة ما يعني انعدام التواصل البصري أمراً من اثنين. فقد يبعث برسالة مفادها: "أشعر بالضعف إلى جوارك. أشعر أنني أقل شأناً. إنني أهابك". أو قد يعني "أشعر بالذنب. لقد فعلت شيئاً أو فكرت في شيء لا أريدك أن تعرف بشأنه. إنني خائف من أن تكشف أمري إن تواصلت بصرياً معك".

حين تتجنب التواصل بصرياً مع الآخرين، فإنك تبعث بكل الرسائل السلبية عن نفسك. وكأنك تقول عن نفسك: "أنا خائف. أنا معدوم الثقة بالنفس". اقهر هذا الخوف من خلال إجبار نفسك على التواصل البصري مع الشخص الآخر.

إن التواصل البصري مع الشخص الآخر يقول له: "أنا شخص أمين ولا أخفي شيئاً. إنني مؤمن بما أخبرك به. أنا لست خائفاً. إنني أتحلى بالثقة".

اجعل عينيك تعملا لصالحك. انظر بهما في عيني الشخص الآخر. فهذا الأمر لن يعطيك الثقة بالنفس وحسب، بل سيجعلك تفوز بثقة الآخرين أيضاً.

٣. *أسرع من مشيك بمقدار ٢٥٪*. حين كنت طفلاً صغيراً، كان الذهاب إلى مركز البلدة متعة كبيرة. فبعد إنجاز كل المهام وبعد عودتنا إلى السيارة

دائماً ما كانت والدتي تقول: "ديفي، لنجلس هنا لبعض الوقت ونشاهد الناس وهم يمشون".

كانت والدتي ماهرة للغاية في هذه اللعبة. فقد كانت تقول: "أترى هذا الشخص، ما الذي يضايقه في رأيك؟" أو "ماذا تظن أن تلك السيدة ستفعل؟" أو "انظر إلى هذا الشخص. يبدو في حيرة شديدة من أمره".

ولقد صارت مشاهدة الناس وهم يمشون ويتحركون متعة كبيرة. لقد كانت أرخص بكثير من الذهاب للسينما (وقد كان هذا، كما علمت لاحقاً، أحد الأسباب التي دعت والدتي لابتكار هذه اللعبة)، كما كانت تعلمنا الكثير.

ولازلت إلى يومنا هذا أراقب الكيفية التي يمشي بها الناس. فدائماً ما أجد نفسي، في الردهات والأروقة والأرصفة، أراقب السلوك البشري، وذلك من خلال مراقبة الطريقة التي يتحرك بها الناس.

يؤكد علماء النفس على وجود علاقة بين الوقفة المترهلة والمشية البطيئة الكسولة وبين وجود توجه سيئ للمرء حيال نفسه وعمله ومن حوله من بشر. لكن يخبرنا علماء النفس كذلك أنه في مقدور الفرد تغيير توجهه من خلال تغيير وضعية جسده وسرعة حركته. راقب جيداً، وستدرك أن أفعال الجسد ما هي إلا نتيجة لما يجري في العقل. فدائماً ما نرى الفاشلين، العاجزين عن تحقيق أدنى قدر من النجاح، وهم يمشون في ترنح وهم يجرون أقدامهم. إنهم معدومو الثقة بأنفسهم إلى أقصى حد.

أما الأشخاص العاديون فيمشون مشية "عادية". فسرعتهم في المشي "عادية". ومظهرهم يبعث برسالة تقول: "إنني لا أملك أي اعتزاز بنفسي حقاً".

ثم هناك المجموعة الثالثة من البشر. وأفراد هذه المجموعة يتمتعون بثقة عالية بأنفسهم. وهم يمشون بصورة أسرع من الصورة العادية. إنهم يمشون بهمة أعلى وسرعة أكبر من غيرهم. ومشيتهم هذه تقول للعالم أجمع: "إنني ذاهب لمكان مهم، لكي أفعل شيئاً مهماً. والأهم من ذلك هو أنني سأنجح فيما سأفعله بعد خمس عشرة دقيقة من الآن".

استخدم أسلوب الإسراع بمشيتك بمقدار ٢٥٪ لكي تبني ثقتك بنفسك.

شد كتفيك للوراء، وارفع رأسك، وتحرك بسرعة أكبر، واشعر بثقتك وهي تنمو بداخلك.

فقط جرب وسترى النتيجة.

٤. تدرب *على التحدث بصوت عالٍ*. من خلال عملي مع أنواع عديدة من المجموعات من مختلف الأحجام، لاحظت أن العديد من الأشخاص الذين يتمتعون بقوة ملاحظة فائقة وقدرات عالية يتجمدون في أماكنهم ويعجزون عن المشاركة في أية مناقشة. والسبب في ذلك ليس لأنهم لا يرغبون في المشاركة والاختلاط بالباقين، بل لأنهم ببساطة يفتقدون للثقة بالنفس.

فقد يفكر من يجلس صامتاً في الاجتماعات على هذا النحو: "إن رأيي في الغالب ليس له قيمة. وإن قلت شيئاً، فعلى الأرجح سأبدو بمظهر الأحمق. لذا لن أقول شيئاً. كما أن الآخرين يعلمون أكثر مما أعلم بكل تأكيد. ولا أريد أن يعرف الآخرون أنني شخص جاهل".

وفي كل مرة يفشل هذا الشخص الصموت في التحدث، ينتابه إحساس أكبر بالعجز وقلة الشأن. وعادة ما يقطع على نفسه وعداً (يعلم في أعماقه أنه لن يفي به) بأن يتحدث "المرة التالية".

لكن من المهم الانتباه لهذه الحقيقة: في كل مرة يفشل فيها هذا الشخص الصموت في التحدث، فإنه يقلل من ثقته بنفسه. وهكذا يستمر في فقدانه لثقته بنفسه مع الوقت.

وعلى العكس، فكلما تحدثت بصوت مسموع، زادت ثقتك بنفسك، وصار من الأسهل عليك التحدث المرة التالية. تحدث بصوت عالٍ. فهذا بمثابة الدواء المقوي لثقتك بنفسك.

استخدم هذا الأسلوب المقوي للثقة بالنفس. تعهد بالتحدث في كل اجتماع مفتوح تحضره. فقط تحدث، قل شيئاً، تطوعاً، في كل مؤتمر عمل، كل اجتماع لجنة، وكل منتدى تحضره. لا تسمح بأية استثناءات. علق على ما يقال، قدم اقتراحاً، اسأل سؤالاً. ولا تكن آخر من يتحدث. حاول أن تكون أنت البادئ بالحديث، وأول من يدلي برأيه فيما يقال.

ولا تقلق مطلقاً من الظهور بمظهر الأحمق. فلن تبدو كذلك. فمقابل كل شخص لا يتفق معك غالباً ما ستجد آخر يتفق معك. توقف عن سؤال نفسك: "تُرى هل أجرؤ على التحدث؟".

بدلاً من ذلك ركز على الحصول على انتباه من يدير المناقشة حتى تستطيع التحدث.

لمزيد من التدريب واكتساب الخبرات في موضوع التحدث على الملأ جرب الانضمام لأحد النوادي الاجتماعية في منطقتك. لقد استطاع آلاف الأشخاص التغلب على قلقهم واستطاعوا اكتساب الثقة من خلال الانضمام لبرنامج منظم وبالتالي تمكنوا من التحدث بسهولة أكبر مع وإلى الناس.

٥. *أكثِر من الابتسام.* بالتأكيد سمع أغلبنا في وقت ما عن أن الابتسامة تعزز من ثقة المرء بذاته. حيث يقال إن الابتسامة هي العلاج المثالي لأي نقص في الثقة بالنفس. لكن لا يزال الكثيرون لا يصدقون هذا الأمر لأنهم لم يجربوا أن يبتسموا حين يشعرون بالخوف.

قم بهذا الاختبار البسيط. جرب أن تشعر بالانهزام وأن تبتسم في الوقت ذاته. لن يمكنك عمل ذلك. إن الابتسامة العريضة تمدك بالثقة، وتهزم الخوف، وتخلصك من القلق، وتزيل عنك الكآبة.

كما أن الابتسامة الصادقة تفعل ما هو أكثر من مجرد إزالة المشاعر السيئة. فالابتسامة الصادقة تزيل أي شعور بالعداء يكون موجوداً لدى الشخص الآخر، وبصورة فورية. فلن يستمر الشخص الآخر في غضبه نحوك إن قابلته بابتسامة كبيرة صادقة. كنت متوقفاً بسيارتي عند أحد التقاطعات منتظراً تغير إشارة المرور حين اصطدم بي أحدهم من الخلف، حيث انزلقت قدمه من فوق المكابح. نظرت في مرآة سيارتي ورأيته يخرج من سيارته. خرجت أنا الآخر من سيارتي، ومتجاهلاً القواعد التي يجب اتباعها في هذه الأمور، جهزت نفسي للدخول في مشاجرة كلامية معه. وبصراحة كنت مستعداً للشجار معه.

لكن لحسن الحظ، وقبل أن تسنح لي فرصة الحديث، رأيته ماشياً نحوي وابتسامة عريضة ترتسم على وجهه ويقول لي بنبرة صادقة: "صديقي، إنني

لم أقصد ذلك حقاً". كان لتلك الابتسامة، مصحوبة بكلماته الصادقة، مفعول السحر علي. غمغمت بشيء ما على غرار: "لا بأس، هذه الأمور تحدث طوال الوقت". وفي أقل من لمح البصر تحول الشعور بالعداء الذي كان بداخلي إلى شعور بالصداقة.

ارسم ابتسامة عريضة على وجهك وستشعر بأن "الأيام السعيدة قد عادت مرة أخرى". فقط ابتسم ابتسامة عريضة. فالابتسامة المقتضبة ليس لها مفعول مضمون. ابتسم حتى تظهر أسنانك. هذه الابتسامة كبيرة الحجم لها مفعول مضمون.

سمعت كثيراً من الناس يقولون: "أجل، لكني حين أخاف من شيء، أو حين أشعر بالغضب، لا أجد في نفسي رغبة في الابتسام".

بالطبع لن تجد في نفسك رغبة في الابتسام. لا أحد منا سيجدها. الحيلة هنا أن تقول لنفسك بكل قوة: "سوف أبتسم الآن".

ثم ابتسم.

استفد من قوة الابتسامة.

التزم بعمل هذه الأمور الخمسة

١. الفعل هو أفضل علاج للخوف. اعزل مخاوفك ثم ابدأ في تبني أفعالاً بناءة. إن السكون، الوقوف معدوم الحيلة في مواجهة موقف ما، يقوي من مخاوفك ويدمر ثقتك بنفسك.

٢. ابذل قصارى جهدك لكي تضع الأفكار الإيجابية فقط في بنك ذاكرتك. لا تسمح للأفكار السلبية المعوقة بأن تتحول إلى وحوش عقلية. تجنب استرجاع المواقف والخبرات غير السارة.

٣. ضع الناس في حجمهم الطبيعي. تذكر أن الناس متشابهون أكثر مما هم مختلفون. انظر للآخرين نظرة متوازنة، فما هم إلا بشر. واعمل

على تفهمهم. قد يتراءى لك أن الكثير من الناس قد يمثلون خطراً عليك، لكن في الحقيقة قليل منهم من يمثل خطراً حقيقياً عليك.

٤. تدرب على فعل ما يمليه عليك ضميرك. فهذا من شأنه أن يمنع عقدة الشعور بالذنب من أن تسمم عليك حياتك. إن فعل الصواب هو من أهم قواعد النجاح.

٥. اجعل كل شيء متعلقاً بك يقول: "أنا واثق بنفسي، واثق للغاية بنفسي". تدرب على هذه الأساليب البسيطة واجعلها جزءاً من نشاطاتك اليومية:

اجلس في المقاعد الأمامية.
تواصل بصرياً مع الآخرين.
أسرع من مشيك بمقدار ٢٥٪.
تحدث بصوت عالٍ.
أكثِر من الابتسام.

٤

كيف تفكر على مستوى أكبر

تحدثت مؤخراً مع مسئولة التوظيف في واحدة من كبرى المؤسسات الصناعية بالبلاد. وهي تقوم على مدار أربعة أشهر كل عام بزيارة مختلف الجامعات لكي تقوم بتوظيف المتفوقين من طلاب السنوات النهائية للالتحاق بالبرنامج التدريبي الذي تنظمه شركتها للتنفيذيين الجدد. كانت كل ملاحظاتها تشي بأنها كانت تشعر بإحباط شديد من توجهات العديد من الأشخاص الذين تحدثت معهم بهذا الشأن.

"في معظم الأيام أقوم بمقابلة ما بين ٨-١٢ من طلاب السنوات النهائية، وجميعهم من المتفوقين في مجالاتهم، والذين لديهم رغبة، ولو بسيطة، في الالتحاق بمؤسستنا. من أهم الأشياء التي نهدف إلى معرفتها من خلال مقابلة الاختيار هذه هو مقدار تحفيز كل فرد. إننا نريد أن نعرف ما إن كان باستطاعة هذا الشخص، في غضون سنوات قليلة، أن يتولى تنفيذ مشروعات كبرى، أو إدارة أحد فروعنا، أو تقديم إسهام ملموس بشكل أو بآخر لشركتنا.

"وبصراحة لن أزعم أنني مسرورة بالأهداف الشخصية التي يضعها معظم من أتحدث معهم. فقد تندهش حين تعلم عدد الأشخاص الذين لا يتجاوز عمرهم الثانية والعشرين عاماً والذين مهتمون بخطة التقاعد التي

تقدمها الشركة أكثر من اهتمامهم بأي شيء آخر أعرضه عليهم. السؤال الثاني المفضل لهم هو: 'هل سأتنقل كثيراً؟'، حيث يميل معظمهم إلى تعريف النجاح على أنه الأمن لا أكثر. هل يمكننا المخاطرة بتسليم شركتنا لأشخاص يفكرون بهذه الطريقة؟

"إن ما لا أفهمه هو لماذا يتسم العديد من الشباب في وقتنا الحالي بهذا التحفظ المبالغ فيه، وهذه النظرة الضيقة عند التفكير في المستقبل؟ في كل يوم توجد علامات على الفرص المتزايدة. كما أن البلاد تشهد تقدماً غير مسبوق على مستوى الإنجازات العلمية والصناعية. إن أعداد السكان في تزايد مطرد. وهذا الوقت هو أفضل الأوقات لازدهار الأعمال في أمريكا".

إن تفكير الكثيرين على هذا المستوى المنخفض الضيق يعني أن المنافسة على المناصب المجزية أقل مما يعتقد المرء.

فيما يتعلق بالنجاح، لا يتحدد قدر الناس بالوزن أو الطول أو تعليمهم الجامعي أو العائلات التي أتوا منها، بل يتحدد قدرهم بحجم تفكيرهم. إن مستوى تفكيرنا هو الذي يحدد حجم إنجازاتنا. والآن لنرَ سوياً كيف يمكننا التفكير على مستوى أكبر.

هل سبق وسألت نفسك: "ما أكبر نقاط الضعف الموجودة بي؟". إن أكبر نقاط الضعف الموجودة لدى البشر هي التقليل من شأن الذات، أي استهانتك بقدرك. وهذا الأمر يتبدى في مواقف لا حصر لها. يقرأ جون إعلاناً عن وظيفة بإحدى الجرائد، إنها الوظيفة التي يحبها. لكنه لا يتقدم للحصول عليها لأنه يفكر في نفسه قائلاً: "إنني لست أهلاً لهذه الوظيفة، لمَ أتقدم لها إذن؟". يريد جيم التقدم لخطبة جوان، لكنه لا يفعل ذلك لأنه يرى أنه أقل شأناً منها.

يشعر توم أنه يمكن بيع المنتج الذي يسوق له للسيد ريتشاردز، لكنه لا يتصل به، حيث يشعر أن السيد ريتشاردز شخص مهم للغاية لذا لن يهتم بالرد عليه. يقوم بيت بملء استمارة الالتحاق بإحدى الوظائف. يوجد بها سؤال يقول: "ما الراتب المبدئي الذي تتوقعه؟"، يضع بيت رقماً متواضعاً لأنه يشعر بأنه لا يستحق ذلك المبلغ الكبير الذي يود أن يجنيه.

على مدار آلاف السنوات ظل الفلاسفة يقدمون لنا تلك النصيحة المفيدة: اعرف نفسك. لكن معظم الناس يفسرون تلك النصيحة بحيث تعني: اعرف الجوانب السلبية لنفسك. إن معظم تقييماتنا لذواتنا تتكون من قوائم طويلة من العيوب والأخطاء ومواطن القصور الموجودة بنا.

من المفيد أن نعلم مواطن القصور الموجودة بنا، حيث إن هذا يبين لنا المواطن التي يجب علينا أن نتحسن بها. لكن إذا علمنا صفاتنا السلبية وحدها، فسنقع في مشكلة عويصة، حيث ستكون قيمتنا ضئيلة في أعيننا.

إليك هذا التمرين الذي من شأنه أن يساعدك على أن تعرف قيمتك الحقيقية. ولقد استخدمته في البرامج التدريبية الخاصة بالمدراء والعاملين في مجال المبيعات بنجاح.

١. حدد أهم خمسة مواطن قوة تتمتع بها. استعن بشخص منصف ليساعدك علي تحديدها، كزوجتك أو رئيسك في العمل أو أستاذك في الجامعة، بحيث يعطيك رأيه الأمين. (من الأمثلة الشائعة على مواطن القوة التعليم، الخبرة، المهارات الفنية، المظهر، الحياة العائلية المتوازنة، التوجه، الشخصية، المبادرة).

٢. بعد ذلك، قم تحت كل موطن من مواطن القوة تلك بكتابة اسم ثلاثة أشخاص تعرفهم حققوا نجاحات عظيمة دون أن يتمتعوا بمواطن القوة هذه بنفس الدرجة التي تتمتع بها أنت.

حين تنتهي من هذا التمرين، ستجد أنك تفوق العديد من الأشخاص الناجحين في جانب واحد على الأقل.

هناك نتيجة منطقية واحدة يمكنك الوصول إليها: أنت أكبر مما تعتقد. لذا عليك بالسمو بتفكيرك كي يتناسب مع حجمك. فكر على المستوى الذي يتوافق معك! وإياك، إياك أن تقلل من قدر نفسك.

أحياناً ما نقابل أشخاصاً يميلون لاستخدام الكلمات الرنانة الطنانة، لكن هل يعني هذا أنهم يفكرون على مستوى أكبر، مستوى النجاح؟ غالباً لا. إن من

يميلون لاستخدام الكلمات والعبارات الصعبة المعقدة التي يجد الكثير من الناس صعوبة بالغة في فهمها عادة ما يكونون من المتغطرسين المتعجرفين. وهؤلاء الأشخاص عادة ما يكون تفكيرهم ضيقاً.

إن المعيار المهم للحكم على لغة الشخص ليس حجم أو عدد الكلمات التي يستخدمها. بل ما يهم حقاً، الشيء الوحيد المهم عند الحكم على لغة أي شخص، هو الأثر الذي تتركه كلماته وعباراته على تفكيره وعلى تفكير الآخرين.

هناك حقيقة معروفة تقول: *إننا لا نفكر من خلال الكلمات والعبارات، بل من خلال الصور، الثابتة منها والمتحركة*. إن الكلمات هي المادة الخام للأفكار. وحينما نتحدث أو نقرأ، تقوم هذه الأجهزة المدهشة، عقولنا، بتحويل الكلمات والعبارات بصورة أوتوماتيكية إلى صور عقلية. كل كلمة، كل عبارة تخلق صورة عقلية مختلفة. إن قال لك أحدهم: "لقد اشترى جيم منزلاً مكوناً من دورين"، فسترسم صورة لذلك المنزل في عقلك. لكن إن قيل لك: "لقد اشترى جيم منزلاً ريفياً"، فستراودك صورة أخرى. إن الصور التي ترتسم في عقولنا يتم تغييرها من خلال الكلمات التي نستخدمها لتسمية الأشياء ووصفها.

انظر للأمر من هذا الجانب. إنك حين تكتب أو تتحدث فأنت، بصورة ما، تكون أشبه بجهاز للعرض تعرض صوراً في عقول الآخرين. والصور التي ترسمها هي التي تحدد الكيفية التي ستستجيب بها أنت والآخرون.

افترض أنك قلت لمجموعة من الناس: "يؤسفني أن أخبركم أنكم فشلتم". ما الصورة التي سيرونها؟ سيرون في عقولهم صوراً لمعاني الهزيمة والإحباط والأسى التي نقلتها لهم كلمة "فشل". الآن افترض أنك قلت: "إليكم بهذا الأسلوب الجديد الذي أظن أنه سيفلح". سيشعرون وقتها بالحماس وسيقبلون على المحاولة مجدداً.

افترض أنك قلت: "إننا نواجه مشكلة". أنت هكذا خلقت في عقول الآخرين صورة لشيء صعب بغيض مستعصٍ على الحل. لكن إن قلت: "إننا بصدد تحدٍ جديد"، فستخلق صورة لشيء ممتع، أشبه برياضة، شيء من المحبب عمله.

أو قل للمجموعة: "لقد تكبدنا نفقات كبيرة"، وسيرى الناس في عقولهم صورة أموال منفقة لن يتم استردادها، وهذا شيء بغيض حقاً. لكن قل بدلاً من ذلك: "لقد قمنا باستثمارات كبيرة"، وسيرى الناس صورة لشيء سيعود عليهم بربح كبير لاحقاً، وهو شيء محبب للغاية.

والمغزى هنا هو: من يفكرون على مستوى أكبر يتقنون عملية خلق صور إيجابية محفزة متفائلة في عقولهم وعقول الآخرين. لكي نفكر على مستوى أكبر، *علينا أن نستخدم الكلمات والعبارات التي تنتج صوراً عقلية إيجابية كبيرة.*

في العمود الأيمن من الجدول التالي ستجد أمثالاً للعبارات التي تخلق أفكاراً صغيرة سلبية محبطة. وفي العمود الأيسر ستجد عبارات تصف نفس الموقف لكن بصورة إيجابية كبيرة.

وبينما تقرأ تلك العبارات، اسأل نفسك: "ما الصورة التي أراها في عقلي؟".

عبارات توجد صوراً عقلية صغيرة سلبية	**عبارات توجد صوراً عقلية كبيرة إيجابية**
١. لا فائدة، لقد انهزمنا تماماً.	لم ننهزم بعد. لنواصل المحاولة. ولنتطرق للأمر من تلك الزاوية الجديدة.
٢. لقد دخلت هذا المجال من قبل وفشلت فشلاً ذريعاً. لن أحاول مطلقاً.	لقد أفلست بالفعل، لكن كان الخطأ خطئي. سأحاول مجدداً.
٣. لقد حاولت لكني فشلت في بيع المنتج. إن الناس لا تريده.	إلى الآن لم أتمكن من بيع هذا المنتج. لكني أعلم أنه منتج جيد وسأجد الصيغة المناسبة التي ستمكنني من بيعه.

عبارات توجد صوراً عقلية صغيرة سلبية	عبارات توجد صوراً عقلية كبيرة إيجابية
٤. السوق متشبعة تماماً. تخيل هذا، إن ٧٥٪ من العملاء المحتملين قد اشتروا المنتجات التي يريدونها بالفعل. من الأفضل لي أن أتوقف عن المحاولة.	تخيل هذا، لا يزال ٢٥٪ من العملاء لم يشتروا ما يحتاجون بعد. سأبدأ العمل، فالفرصة تبدو واعدة.
٥. لقد كانت طلبياتهم صغيرة. توقف عن التعامل معهم.	لقد كانت طلبياتهم صغيرة، لنرسم خطة تمكننا من بيع المزيد من الأشياء التي يحتاجونها.
٦. من المحال أن أضيع خمس سنوات حتى أشغل ذلك المنصب القيادي بالشركة. لن أقدم على هذا.	إن فترة الخمس سنوات ليست بتلك الفترة الكبيرة حقاً. وبعدها سيتبقى لي ثلاثون عاماً للعمل في ذلك المستوى القيادي الراقي.
٧. إن المنافسين لديهم كل المميزات. كيف تتوقع مني أن أبيع أي شيء مقارنة بهم.	المنافسون أقوياء بالفعل، لا شك في هذا، لكن لا أحد يمكنه أن يملك كل المميزات. لنفكر سوياً بحيث نصل لعدة طرق تمكننا من أن نهزمهم شر هزيمة.
٨. لن يرغب أحد في شراء منتجي.	في شكله الحالي، سيكون من العسير بيع المنتج، لنفكر في بعض التعديلات التي يمكن إجراؤها عليه.
٩. لننتظر فترة ركود اقتصادي حتى نشتري بعض الأسهم.	لنستثمر الآن. ولنأمل في صعود الأسهم، لا هبوطها.
١٠. إنني أصغر (أكبر) مما ينبغي، لذا لا يمكنني أن أحصل على الوظيفة.	إن كوني أصغر (أو أكبر) في السن سيكون هو الشيء الذي يميزني.
١١. لن يفلح الأمر، ودعني أثبت لك وجهة نظري. الصورة: قتامة، كآبة، إحباط، حزن، فشل.	سيفلح الأمر، ودعني أثبت لك وجهة نظري. الصورة: سطوع، أمل، نجاح، استمتاع، انتصار.

أربع طرق لامتلاك لغة الناجحين

إليك أربع طرق من شأنها مساعدتك على أن تمتلك لغة الأشخاص الناجحين الذين يفكرون على مستوى أكبر:

١. استخدم كلمات وعبارات كبيرة إيجابية مرحة لكي تصف مشاعرك. حين يسألك أحدهم: "كيف حالك اليوم؟"، وترد قائلاً: "أشعر بالتعب (أشعر بصداع، أتمنى قدوم الإجازة، لا أشعر أنني في حال طيبة)"، فأنت بهذا تزيد من حالك سوءاً. تدرب على ما يلي: إنه أمر بسيط، لكن له قوة هائلة. في كل مرة يسألك أحدهم: "كيف حالك؟" أو "كيف تشعر اليوم؟" رد بقولك: "أنا في حال رائعة! أشكرك، ماذا عنك؟" أو قل: "عظيم" أو "جيد". قل إنك تشعر بحالة رائعة كلما سنحت لك فرصة لقول هذا، وسرعان ما ستبدأ بالشعور أنك في حال رائعة بالفعل. دع الكل يعرفوا أنك الشخص الذي يشعر بشعور رائع طوال الوقت. هذا من شأنه أن يكسبك الأصدقاء.

٢. استخدم كلمات وعبارات جميلة سعيدة محببة لكي تصف الآخرين بها. احرص على أن تصف كل واحد من أصدقائك وزملائك في العمل بكلمة إيجابية تناسبه. وحين تكون أنت وشخص ما تتحدثان عن شخص غير حاضر، احرص على أن تمتدحه بكلمات وعبارات إيجابية على غرار: "إنه شخص رائع بحق"، "إنهم يقولون إنه يؤدي عمله على أفضل ما يكون". احذر للغاية من استخدام أي كلمات تحط من شأن هذا الشخص الغائب. فعاجلاً أم آجلاً سيعرف هذا الشخص بما قلت وعندها سيتسبب هذا الكلام في التقليل من شأنك أنت.

٣. استخدم لغة إيجابية لتشجيع الآخرين. امتدح الآخرين شخصياً في كل فرصة تسنح لذلك. إن كل من تعرفهم يتحرقون شوقاً لنيل المديح. امتدح زوجتك بكلمات خاصة كل يوم. لاحظ من حولك

وامتدح عملهم. إن المديح، النابع من القلب، هو من أدوات النجاح. استخدمه! استخدمه مراراً وتكراراً. امتدح الناس لمظهرهم، عملهم، إنجازاتهم، عائلاتهم.

٤. استخدم الكلمات الإيجابية كي ترسم الخطط للآخرين. حين يسمع الناس عبارة مثل: "إليكم بهذه الأخبار الطيبة، إننا بصدد فرصة ذهبية..."، فستبدأ عقولهم في رسم صورة مشرقة لما هم مقدمون عليه. لكن حين يسمعون عبارة مثل: "سواء أحببنا المهمة الموكلة إلينا أم لم نحبها، علينا أن نقوم بها"، فستبدأ عقولهم في رسم صور كئيبة مملة، وسيكون رد فعلهم متوافقاً مع هذه الصورة. عِد الناس بالنصر وشاهد أعينهم وهي تشع بالحماس. ابنِ للناس قصوراً، ولا تحفر لهم القبور!

انظر لما في الإمكان عمله، لا إلى الواقع وحسب

الناجحون الذين يفكرون على مستوى أكبر يدربون أنفسهم لا على النظر إلى الواقع وحسب، ولكن على النظر إلى ما بالإمكان عمله مستقبلاً أيضاً. إليك أربعة أمثلة توضح هذه النقطة.

١. *كيف تتحدد قيمة العقارات؟* يوضح لنا وكيل عقارات ناجح متخصص في بيع العقارات والأراضي في المناطق الريفية ما يمكن عمله لو دربنا أنفسنا على رؤية ما سيوجد مستقبلاً حتى لو لم يكن هناك شيء بالفعل في الوقت الحاضر.

يقول صديقي هذا: "إن معظم المنازل والمزارع هنا في حال رثة وليست جذابة بأي حال. وسبب نجاحي هو أنني لا أبيع لعميلي المزرعة كما هي حالياً.

"إنني أبني خطة بيع المزرعة على ما ستكون عليه مستقبلاً. إن قلت للعميل المرتقب 'إن المزرعة بها عدد (س) من الفدادين الصالحة للزراعة

وعدد (ص) من الفدادين من الغابات وتبعد بعدد (ع) من الأميال عن المدينة'، فهذا لن يدفعه لشرائها. لكن حين تريه خطة ملموسة لما يمكن عمله في المزرعة، سيكون مستعداً لشرائها. دعني أوضح لك ما أقصده".

ثم فتح حقيبة مستنداته وأخرج منها أحد الملفات وقال: "هذه واحدة من أحدث المزارع على قائمة مبيعاتنا، وهي تشبه العديد من المزارع غيرها. إنها تبعد ثلاثة وأربعين ميلاً عن أقرب مدينة، والمنزل الموجود بها في حال رثة، كما لم تتم زراعة الأرض بها منذ خمسة أعوام. إليك ما قمت بعمله. لقد قضيت هناك يومين كاملين الأسبوع الماضي، فقط بغرض الدراسة. لقد تفقدت المكان عدة مرات، كما تفقدت المزارع المجاورة. لقد قمت بدراسة موقع المزرعة خاصة من ناحية الطرق العامة الموجودة حالياً وتلك المزمع إنشاءها مستقبلاً. وقد سألت نفسي: 'ما الذي تصلح له هذه المزرعة؟'.

"وقد خرجت بثلاثة احتمالات. وها هي ذا"، ثم بدأ يريني إياها. كانت كل خطة منها مطبوعة بصورة أنيقة وكانت تبدو متكاملة إلى حدٍ كبير. كانت إحدى الخطط تقترح تحويل المزرعة إلى اسطبل لركوب الخيل. وقد بينت الخطة سبب وجاهة تلك الفكرة: مدينة في نمو متزايد، رغبة أكبر في الخروج إلى الهواء الطلق، أموال أكثر تنفق على أنشطة الترفيه، طرق جيدة. كما بينت الخطة كيف يمكن للمزرعة أن تستضيف عدداً كبيراً من الخيول وبالتالي صار العائد القادم من ركوب الخيل واضحاً. كانت الفكرة الخاصة باسطبل ركوب الخيل متكاملة ومقنعة للغاية. كانت الخطة واضحة ومقنعة كذلك، وكان بإمكاني "رؤية" العشرات من الأشخاص وهم يركبون الخيل بين الأشجار.

وبصورة مشابهة قام هذا البائع النشيط بتطوير خطة متكاملة ثانية تقضي بتحويل المكان إلى مزرعة للأشجار وثالثة تقضي بتحويله إلى مزيج من مزرعة أشجار ومزرعة لتربية الدواجن.

"حينما أتحدث إلى العملاء المرتقبين لن أحاول أن أقنعهم بأن المزرعة تستحق الشراء لحالتها الحالية. بل إنني أساعدهم على أن يروا صورة للمزرعة بعد أن تحولت إلى مكان مدر للربح عليهم.

"إلى جانب بيع المزيد من المزارع وبيعها بصورة أسرع، تعود علي طريقتي في بيع المزارع اعتماداً على ما ستكون عليه مستقبلاً بفائدة أخرى: وهي بيع المزارع بأثمان أعلى من منافسي. من الطبيعي أن يدفع الناس مقابل الأرض والفكرة أكثر مما يدفعون مقابل الأرض وحدها. ولهذا السبب يريد المزيد من الناس أن أتولى عملية بيع أراضيهم وهكذا صارت عمولتي من عمليات البيع هذه أعلى".

المغزى من كل هذا هو: لا تنظر إلى الأشياء من منطلق حالتها التي هي عليها الآن، بل من منطلق ما ستكون عليه مستقبلاً. إن التخيل يضفي القيمة على الأشياء. ومن يفكر على مستوى أكبر دائماً ما يتخيل ما يمكن عمله مستقبلاً، ولا يقتصر في تفكيره على الحاضر وحسب.

٢. *ما قيمة العميل؟* كانت مديرة أحد المتاجر تخاطب مجموعة من مدراء الأقسام، وكانت تقول لهم: "قد يعتبرني البعض عتيقة الطراز، لكني أنتمي إلى المدرسة التي تؤمن بأن أفضل وسيلة لحث العميل على العودة للتعامل معنا مجدداً هي من خلال تقديم خدمة ودودة مهذبة له. في أحد الأيام كنت أتجول في أرجاء المتجر حين سمعت أحد البائعين وهو يتجادل مع أحد العملاء. وقد انصرف العميل وهو يشعر بالغضب.

"بعد ذلك سمعت هذا البائع يقول لزميل له: 'لن أسمح لعميل يشتري شيئاً بـ ١,٩٨ دولار أن يضيع وقتي وأن يجعلني أقلب المكان رأساً على عقب من أجل أن أجد له ما يريد. إنه لا يستحق هذا'.

"مشيت مبتعدة لكني لم أستطع إبعاد تلك الفكرة عن عقلي. لقد رأيت أنه أمر خطير أن ينظر البائع للعميل بوصفه ذلك العميل الذي لن يفيد المتجر إلا بـ ١,٩٨ دولار. وقررت من فوري أن أغير من هذا المفهوم. وحين عدت إلى مكتبي أحضرت مدير الأبحاث وطلبت منه أن يحسب لي متوسط ما أنفقه العميل المعتاد العام الماضي. وقد شعرت بالدهشة لدى رؤيتي للرقم. فوفقاً لحسابات مدير قسم الأبحاث كان العميل المعتاد ينفق ما مقداره ٣٦٢ دولار سنوياً في متجرنا.

"بعد ذلك دعوت لعقد اجتماع لكل المشرفين وذكرت لهم هذا الموقف الذي شهدته. ثم أريتهم القيمة الحقيقية للعميل. وبمجرد أن أوضحت لهم أن قيمة العميل لا تتحدد اعتماداً على عملية شراء وحيدة يقوم بها، بل على أساس مشترياته السنوية، شهدت خدمة العملاء تحسناً كبيراً".

تلك النقطة التي أوضحتها لنا مديرة المتجر تنطبق على كافة أنواع الأعمال على اختلافها. إن عمليات الشراء المتكررة هي التي تحقق الأرباح. في أحيان كثيرة لا ينتج عن عمليات البيع القليلة الأولى أرباح حقيقية. عند تقييمك للعميل، انظر للعوائد المحتملة التي ستعود عليك من خلاله مستقبلاً، وليس فقط ما يشتريه منك اليوم.

إن التعامل مع العملاء من هذا المنظور هو ما سيحولهم إلى زبائن كبار دائمين. أما الاستخفاف بالعميل فسيجعله يتجه لمكان آخر. حكى لي أحد تلاميذي هذه الحادثة وثيقة الصلة بموضوعنا والتي تفسر قراره بعدم تناول الطعام في أحد المطاعم.

بدأ هذا التلميذ حكايته قائلاً: "يوم ما قررت أن أجرب تناول طعام الغداء في أحد المطاعم الجديدة الذي فتح أبوابه منذ أسبوعين. كانت القروش والملاليم مهمة بالنسبة لي في هذه المرحلة لذا كنت أحسب ما أنفقه على الطعام بكل دقة. حين مررت بقسم اللحوم رأيت لحم الديك الرومي والمرق الخاص به الذي كان شكله طيباً وكان مكتوباً عليه ٣٩ سنتاً.

"حين ذهبت لدفع الحساب نظرت الفتاة إلى الصحفة التي عليها الطعام وقالت لي '١,٠٩'. طلبت منها أن تعيد التحقق من السعر لأنني كنت واثقاً أنه ٩٩ سنتاً فقط. بالفعل استجابت لطلبي لكن بعد أن رمقتني بنظرة احتقار. اتضح أن سبب الاختلاف كان في سعر لحم الديك الرومي. كانت قد احتسبت سعره ٤٩ سنتاً بدلاً من ٣٩ سنتاً. قمت بلفت انتباهها إلى الورقة المعلقة والتي تقول ٣٩ سنتاً.

"عندئذ انتابها غضب شديد! قالت: 'لا يهمني ما تقوله تلك الورقة. من المفترض أن يكون السعر ٤٩ سنتاً. انظر، ها هي قائمة أسعار اليوم. لقد أخطأ أحدهم عند وضع الورقة هناك. عليك أن تدفع ٤٩ سنتاً'.

"حاولت أن أشرح لها أن السبب الوحيد الذي دعاني لاختيار لحم الديك الرومي هو أن سعره كان ٣٩ سنتاً. لو كانت الورقة المعلقة عليه تقول ٤٩ سنتاً لكنت اخترت شيئاً آخر.

"لكنها لم ترد علي سوى بقولها: 'يتعين عليك دفع ٤٩ سنتاً'. وهو ما فعلت في النهاية، حيث إنني لم أرغب في أن أقف هناك وأحدث جلبة. لكني عقدت العزم من فوري على ألا أعود لتناول الطعام هناك مجدداً. إنني أنفق حوالي ٢٥٠ دولار سنوياً على طعام الغداء، لكني لن أنفق من هذا المبلغ مليماً واحداً هناك".

هذا مثال على النظرة الضيقة للأمور. لم ترَ الفتاة سوى العشرة سنتات، لكنها عجزت عن رؤية المائتين وخمسين دولاراً.

٣. *بائع اللبن الأعمى*. من المدهش أن نرى كيف أن بعض الناس قد يعمون عن رؤية الاحتمالات المستقبلية الواعدة. منذ سنوات قليلة جاء بائع ألبان شاب إلى منزلنا ليدعونا لاستخدام منتجات الألبان الخاصة بشركته. أوضحت له أننا بالفعل نتعامل مع إحدى شركات الألبان التي توصل المنتجات التي نحتاجها إلى منزلنا وأننا راضون عن التعامل معها. ثم اقترحت عليه الذهاب إلى جارتنا للتحدث إليها.

لكنه رد علي قائلاً: "لقد تحدثت إلى السيدة بالمنزل المجاور لكم بالفعل، لكنهم لا يحتاجون إلا لربع جالون من اللبن كل يومين، وهذا المقدار قليل لا يستحق أن أتوقف كي أمدهم به".

قلت له: "ربما يكون كذلك، لكنك حين تحدثت إلى جارتنا، هل لاحظت أن الطلب على اللبن في هذا المنزل سوف يزداد بصورة ملموسة في غضون شهر أو نحو ذلك؟ سيكون هناك مولود جديد، وبالتالي سيزداد استهلاك اللبن".

نظر الشاب لي للحظة كما لو كان قد تجمد من فرط الدهشة ثم قال: "أحياناً ما تعمى عينا المرء حقاً".

واليوم صارت هذه العائلة، التي لم تكن تطلب في الماضي سوى ربع جالون من اللبن كل يومين، تطلب سبعة أرباع كل يومين من أحد بائعي الألبان والذي

يتمتع بقدر من بُعد النظر. والآن صار لدى ابنهما البكر أخان وأخت. وقد قالوا لي إن هناك طفلاً آخر في الطريق.

إلى أي مدى يمكن أن تعمى أعيننا؟ انظر للمستقبل، لا إلى الحاضر وحسب.

إن المدرس الذي ينظر إلى جيمي ولا يرى إلا ما هو عليه حالياً، مجرد ولد مشاغب قليل التهذيب متخلف دراسياً، لن يساعد بكل تأكيد على تنمية شخصية جيمي. لكن المدرس الذي لا ينظر إلى ما جيمي عليه الآن، بل إلى ما يمكن أن يصير عليه مستقبلاً، فسيحقق نتائج أفضل معه بكل تأكيد.

معظم من يقودون سياراتهم عبر مناطق المشردين السكارى لا يرون سوى أشخاص فاشلين محطمين سكارى لا أمل في إصلاحهم. لكن القليلين فقط هم من يرون شيئاً آخر في هذه المناطق، إنهم يرون مواطنين أعيد تأهيلهم. ولأنهم يرون هذا فهم ينجحون في إعادة تأهيل وعلاج الكثير من هؤلاء الأشخاص.

٤. *ما الذي يحدد قيمتك؟* بعد واحدة من جلساتي التدريبية التي ألقيتها منذ بضعة أسابيع، جاءني شاب وطلب مني التحدث معه لبضع دقائق. كنت أعلم أن هذا الشاب، والبالغ من العمر الآن السادسة والعشرين عاماً، كان قد عاش حياة صعبة كطفل. إضافة إلى ذلك فقد واجهته العديد من المصاعب والعثرات في بداية حياته كشخص بالغ. كما علمت أنه كان يبذل جهداً كبيراً من أجل إعداد مستقبل جيد لنفسه.

وبينما كنا نتناول القهوة، تناقشنا في تلك المشكلة الفنية التي كانت تواجهه، ثم تطرقت مناقشتنا إلى الكيفية التي ينبغي أن ينظر بها من لا يملكون أية ممتلكات مادية إلى المستقبل. وقد وجدت في تعليقاته إجابة واضحة لهذه النقطة.

"لدي أقل من ٢٠٠ دولار في حسابي البنكي. كما أن وظيفتي كموظف تسعير لا تدفع لي إلا القليل، إلى جانب أنها لا تحملني بأية مسئوليات. لم أغير سيارتي منذ أربعة أعوام، كما أعيش أنا وزوجتي في شقة ضيقة بالدور الثاني لأحد المنازل.

"لكني قررت ألا أدع تلك الأشياء التي لا أملكها توقفني".

أثارت عبارته هذه اهتمامي، لذا طلبت منه أن يفسر كلامه.

واصل الكلام قائلاً: "الأمر على هذا النحو، لقد عكفت على تحليل الناس كثيراً في الفترة الأخيرة، ولقد لاحظت ما يلي. إن من لا يملكون الكثير يقيمون أنفسهم على ضوء وضعهم الحالي، فهذا كل ما يرونه. إنهم لا ينظرون إلى المستقبل، إنهم لا يرون سوى واقعهم البائس.

"جاري في السكن مثال على هذا الأمر. إنه دائم الشكوى بخصوص وظيفته ذات الراتب البسيط، ومشكلات السباكة التي لا تنتهي، والحظ الطيب الذي يصيب الآخرين، وفواتير العلاج المتراكمة. إنه يذكر نفسه على الدوام بفقره هذا لدرجة أنه صار مقتنعاً بأنه سيظل على هذه الحال طيلة حياته. وهو يتصرف كما لو كان قد حكم عليه بالعيش في تلك الشقة المتواضعة بقية حياته".

كان صديقي هذا يتحدث من القلب، وبعد لحظة صمت أضاف: "إذا نظرت إلى حالي الآن، سيارة قديمة، دخل متواضع، شقة رخيصة، طعام رخيص، فلن يصيبني سوى الإحباط. فسأرى أمامي شخصاً نكرة، وبالتالي سأصير نكرة طيلة حياتي.

"لكني عقدت العزم على أن أرى نفسي بوصفي الشخص الذي سأصير عليه بعد بضعة أعوام. إنني لا أنظر لنفسي بوصفي موظف تسعير صغيراً، بل بوصفي مديراً. إنني لا أنظر لتلك الشقة متواضعة الحال، بل إلى المنزل الريفي الذي أملكه. وحين أنظر لنفسي بهذه الصورة، أشعر بأنني أكبر، وأفكر على مستوى أكبر. ولدي العديد من الخبرات الشخصية التي تثبت أن تصوري هذا له نتائج إيجابية".

أليست تلك خطة رائعة تضفي بها القيمة على نفسك؟ إن هذا الشاب يسير على الطريق السريع نحو عيش حياة طيبة. لقد أتقن هذا المبدأ من مبادئ النجاح الأساسية: ليس المهم هو ما يملك المرء، بل المهم هو ما يخطط المرء لامتلاكه.

إن قيمتنا الحقيقية هي تلك القيمة التي نضعها نحن لأنفسنا.

إليك الكيفية التي يمكنك من خلالها أن تنمي بداخلك القوة على أن ترى ما يمكن تحقيقه، وليس ما هو قائم بالفعل. إنني أطلق على هذه التدريبات اسم "تدريبات إضفاء القيمة".

١. تدرب على إضفاء القيمة على الأشياء. تذكر المثال الخاص بالعقارات. اسأل نفسك: "ما الذي يمكنني عمله كي 'أضفي القيمة' على هذه الحجرة أو هذا المنزل أو هذه الشركة؟". ابحث عن أفكار تجعل الأشياء أكثر قيمة. إن قيمة الشيء، سواء كان أرضاً خالية أو منزلاً أو شركة، تتحدد بناءً على الأفكار الخاصة باستخدامه.

٢. تدرب على إضفاء القيمة على الأشخاص. بينما تواصل تقدمك على طريق النجاح، سيصير جزءاً من وظيفتك أن تعمل على "تنمية الأشخاص". اسأل نفسك: "ما الذي يمكنني عمله كي أضفي القيمة على مرءوسي؟ ما الذي يمكنني عمله كي أساعدهم على أن يصيروا أكثر فعالية؟". تذكر، لكي تخرج أفضل ما في الناس، عليك أن ترى أفضل ما فيهم أولاً.

٣. تدرب على إضفاء القيمة على نفسك. قم بعمل محاورة شخصية كل يوم مع نفسك. اسأل نفسك: "ما الذي يمكنني عمله كي أجعل نفسي أكثر قيمة؟". قيم نفسك، ليس في ضوء وضعك الحالي، بل في ضوء ما يمكنك تحقيقه مستقبلاً. بعد ذلك ستتراءى لك الطرق التي من خلالها ستحقق قيمتك المستقبلية تلك من تلقاء نفسها. فقط جرب وسترى.

شرح لي مدير ومالك واحدة من شركات الطباعة متوسطة الحجم (يعمل بها ستون موظفاً) الكيفية التي اختار بها من يخلفه في رئاسة الشركة.

بدأ صديقي حديثه قائلاً: "منذ خمسة أعوام كنت بحاجة لمحاسب يتولى القيام بالأعمال المحاسبية الروتينية. كان الشاب الذي اخترته لهذه الوظيفة

يدعى هاري وكان في السادسة والعشرين من عمره. لم يكن يفقه شيئاً في الطباعة، لكن سجله كان يبين أنه يجيد أعمال المحاسبة. ومع ذلك، ومنذ عام ونصف العام حين تقاعدت، قمنا باختياره ليكون الرئيس والمدير العام للشركة.

"حين أتفكر في هذا الأمر أذكر أن هاري كان يملك صفة معينة فضلته على كل شخص آخر. كان هاري مهتماً، بكل إخلاص ونشاط، بالشركة ككل، وليس فقط بالجزء الخاص به والمتمثل في تحرير الشيكات وإمساك الدفاتر. وكلما رأى فرصة لتقديم يد العون لغيره من الموظفين، لم يكن يتردد للحظة.

"في العام الأول لعمل هاري معي، قام بعض الموظفين بترك الشركة. جاء هاري إلي بفكرة برنامج للأرباح الإضافية والذي وعد أنه سيعمل على تقليل معدلات ترك العمال للشركة، وذلك مقابل تكلفة بسيطة. وقد نجح بالفعل.

"كما قام هاري بالعديد من الأعمال الأخرى، والتي ساعدت الشركة ككل، وليس القسم الخاص به وحسب. لقد قام بإجراء دراسة تفصيلية للتكلفة لقسم الإنتاج بالشركة وبين لي كيف أن استثمار ٣٠٠٠٠ دولار في شراء ماكينات جديدة سيكون له مردود طيب. وحين واجهتنا مشكلة انخفاض في المبيعات توجه هاري إلى رئيس قسم المبيعات وقال له: 'أنا لا أعرف الكثير بشأن المبيعات، لكن دعني أحاول مد يد المساعدة'، وكان هذا ما فعله بالفعل. لقد خرج هاري بالعديد من الأفكار الجيدة التي ساعدتنا على تحقيق مبيعات أعلى.

"وحين كان ينضم إلينا موظف جديد، كان هاري يساعده على التأقلم مع جو الشركة. لقد أظهر هاري اهتماماً حقيقياً بالشركة ككل.

"وحين قررت التقاعد، كان هاري هو الخيار المنطقي الوحيد الذي لا خلاف عليه.

"لكن لا تسئ فهمي. فلم يكن هاري يفرض نفسه علي، كما لم يكن شخصاً متطفلاً. لم يكن نشيطاً بصورة عدوانية سلبية، ولم يكن يطعن الناس في ظهورهم، كما لم يكن يلقي الأوامر يمنة ويسرة. لقد كان يحاول مساعدة الجميع. لقد كان هاري يتصرف وكأن عمل كل شخص في الشركة كان له

تأثير مباشر عليه. لقد كان يتصرف وكأنها شركته الخاصة".

يمكننا جميعاً أن نتعلم درساً مهماً من هاري. إن توجه "إنني أؤدي وظيفتي وهذا يكفيني" هو علامة على التفكير الصغير السلبي. أما من يفكرون على مستوى أكبر فيرون أنفسهم كأعضاء في فريق، أي أنهم إما سيفوزون وإما سيخسرون مع الفريق، وليس بمفردهم. وهم يقدمون العون بكل وسيلة ممكنة، حتى حين لا يكون هناك أي جزاء أو مكافأة مباشرة لهم على جهدهم. أما الشخص الذي يتجاهل أي مشكلة توجد خارج حدود قسمه ويكتفي بقوله: "حسناً، هذا الأمر لا يهمني، فليقلقوا هم على هذا الأمر"، فلا يملك التوجه المطلوب في أفراد القيادة العليا.

تدرب على هذا الأمر. تدرب على التفكير على مستوى أكبر. اعتبر أن مصلحتك ومصلحة الشركة شيء واحد. إن القليلين للغاية ممن يعملون في الشركات الكبرى هم من يهتمون من قلوبهم بمصلحة شركاتهم. لكن على أي حال، لا يرتقي لمرتبة المفكرين على مستوى كبير إلا قلة من الناس. وهذه القلة هي التي تكافأ في نهاية المطاف بأفضل الوظائف القيادية وأعلاها دخلاً.

إن الكثير والكثير من الأشخاص الذين يملكون القوة في داخلهم يسمحون للأشياء التافهة الصغيرة بأن تعوق طريقهم نحو الإنجاز. ولنرَ سوياً أربعة أمثلة على هذا الأمر.

١. ما الذي تحتاجه لإلقاء خطاب جيد؟

كل منا يتمنى لو أن امتلك "القدرة" على أن يتحدث بصورة جيدة على الملأ. لكن معظم الناس لا يدركون هذه الأمنية. ومعظم الناس لا يجيدون التحدث على الملأ على الإطلاق.

لماذا؟ السبب بسيط: فمعظم الناس يركزون على الأشياء التافهة الصغيرة المتعلقة بعملية التحدث على حساب الأشياء المهمة الكبيرة. فأثناء التحضير للخطاب الذي سيلقونه يقوم معظم الناس بإعطاء أنفسهم مجموعة من التعليمات على غرار: "لابد أن أتذكر أن أقف مفرود القامة"، "لا

تدع الجمهور يرَ أنك تستخدم ملاحظات مكتوبة"، "تذكر، إياك أن تخطئ في النحو"، "احرص على أن تكون رابطة عنقك مستقيمة"، "تحدث بصوت عالٍ، لكن ليس بصوت أعلى من اللازم"، وغيرها من التعليمات المشابهة.

لكن ما الذي يحدث حين يشرع المتحدث في الكلام؟ إنه يصاب بالذعر لأنه أعطى نفسه قائمة طويلة من الأشياء التي من الممنوع عليه فعلها. إنه يصاب بالارتباك أثناء حديثه ويجد نفسه يتساءل في داخله قائلاً: "هل ارتكبت خطأً ما؟". إنه في الحقيقة فشل في مهمته. لقد فشل لأنه ركز على الصفات الصغيرة التافهة غير المهمة نسبياً في المتحدث الجيد وفشل في التركيز على الصفة المهمة التي تميز المتحدث الجيد: معرفة *ما سيتحدث عنه والرغبة الشديدة في نقله للآخرين.*

إن المحك الحقيقي للمتحدث ليس قدرته على الوقوف منتصب القامة أو عدم ارتكابه لأخطاء نحوية، بل ما إذا استطاع الجمهور فهم الرسالة التي يريد توصيلها إليه. إن معظم المتحدثين البارعين يقعون في أخطاء تافهة كثيرة، بل إن بعضهم له صوت غير محبب. وحتى أبرع المتحدثين في أمريكا قد يفشلون في إلقاء خطبهم إن التزموا بطريقة "لا تفعل هذا، ولا تفعل ذلك" القديمة السلبية.

إن كل هؤلاء المتحدثين الناجحين يشتركون في أمر واحد: *أن لديهم شيئاً يريدون قوله، ويتحرقون شوقاً لإسماعه للآخرين.*

لا تدع الانشغال بالأشياء التافهة يمنعك من التحدث أما جمهورك بنجاح.

٢. ما الذي يسبب النزاعات؟

هل سألت نفسك يوماً عما يسبب حدوث النزاعات؟ في ٩٩ بالمائة من الحالات تنشأ النزاعات بسبب أمور تافهة عديمة الأهمية مثل ما يلي: يعود جون للمنزل شاعراً ببعض التعب، وأعصابه متوترة قليلاً. طعام العشاء ليس هو الطعام الذي يعجب جون، لذا يبدأ في الشكوى. لم يكن يومٍ زوجته جوان بالمثالي هو الآخر، لذا فهي تدافع عن نفسها بحدة قائلة: "حسناً، ما الذي كنت تتوقعه في

ظل ميزانية الطعام الهزيلة تلك؟" أو "ربما كنت لأطهو لك طعاماً أفضل لو كان لدي موقد حديث مثل الجميع". يجرح قولها هذا كرامة جون فيهاجمها بقوله: "ليس الأمر نقص المال يا جوان، المشكلة هي أنك تعجزين عن إدارة أمور بيتك".

وهكذا يستمران في النزاع! وقبل إعلان الهدنة بينهما يكون كل منهما قد وجه للآخر كل أنواع الاتهامات. وسيتطرق حوارهما الغاضب لمختلف الموضوعات مثل أقاربهما والعلاقة الحميمة بينهما والوعود التي قدمها كل منهما للآخر قبل وبعد الزواج وغيرها. يخرج كل طرف من المعركة شاعراً بالتوتر والحدة. لا يتم الوصول إلى أي حل، ويجهز كل طرف منهما نفسه كي يقاتل بضراوة أكبر في الخلاف التالي. إن الأشياء التافهة، التفكير الضيق، هي ما تسبب النزاعات. لذا، إن رغبت في التخلص من النزاعات، فتجاهل الأشياء التافهة.

إليك أسلوباً ينجح في هذا الصدد: قبل أن تجأر بالشكوى أو تبدأ في تأنيب أحدهم أو تبدأ في شن هجوم مضاد دفاعاً عن نفسك، اسأل نفسك: "هل الأمر مهم حقاً". في معظم الأحيان ستكون الإجابة بالنفي، مما سيؤدي لتجنب النزاع.

اسألي نفسك: "هل المهم حقاً هو قيام زوجك بإلقاء أعقاب السجائر أو نسيانه إغلاق أنبوبة معجون الأسنان أم عودته للمنزل متأخراً؟".

"هل المهم حقاً هو قيام زوجتك بإنفاق بعض المال أم دعوتها لأشخاص لا تحبهم أنت؟".

حين تجد نفسك بصدد اتخاذ فعل سلبي اسأل نفسك: "هل الأمر مهم حقاً؟". سيساهم هذا السؤال في جعل بيئة المنزل أفضل. كما سيسهم كذلك في تحسين بيئة العمل. كما سينفعك حين تجد أحدهم وقد تجاوز سيارتك بسيارته بصورة فظة. سينفع هذا السؤال في كل منحى من مناحي حياتك قد يؤدي لحدوث نزاع.

٣. لقد حصل جون على أصغر مكتب، وهو يشعر بالإحباط لذلك

منذ سنوات عديدة شاهدت كيف أدى التفكير الضيق حيال إحدى المهام إلى تدمير المستقبل المهني لأحد الشباب في مجال الإعلان.

كان قد تم نقل أربعة من المدراء الشباب، وكلهم في نفس المستوى، إلى مكاتب جديدة. ثلاثة من هذه المكاتب كانت متماثلة في الحجم والديكور. بينما كان الرابع أصغر حجماً وأبسط تصميماً.

تم وضع جيه. إم. في المكتب الرابع. وقد سبب هذا ضربة كبيرة لكبريائه، وشعر على الفور أن هناك تحيزاً ضده. وهنا بدأ التفكير السلبي ومشاعر البغض والمرارة والغيرة تعتمل في نفسه، وبدأ جيه. إم. يشعر بأنه أقل شأناً من زملائه، وكانت النتيجة هي زيادة مشاعر العداء نحوهم. وبدلاً من أن يتعاون معهم، بات يبذل قصارى جهده كي يقوض من جهودهم. وقد ازدادت الأمور سوءاً. وبعدها بثلاثة أشهر كان جيه. إم. قد ارتكب من الأخطاء ما يكفي لكي تلاحظه الإدارة وتقوم بفصله.

التفكير الضيق في الأشياء التافهة هو ما تسبب في مأساة جيه. إم. فبينما كان منشغلاً بشعوره بوجود اضطهاد موجه ضده لم يلحظ أن الشركة كانت في حالة توسع بسرعة كبيرة وكانت المساحات المخصصة للمكاتب ذات قيمة مرتفعة. إنه لم يتوقف للحظة ليفكر في احتمالية أن المدير المسئول عن توزيعهم على المكاتب لم يكن حتى يعلم أن هذا المكتب كان أصغرهم! لم يكن أحد في المؤسسة، باستثناء جيه. إم. وحده، يعتبر المكتب بمثابة المؤشر على قيمته.

إن التفكير المحدود في الأشياء عديمة القيمة، مثل رؤيتك لاسمك يتذيل قائمة القسم الذي تعمل به أو الحصول على نسخة الكربون الرابعة في مذكرة المكتب، يمكن أن يسبب لك الشعور بالجرح. فكر على مستوى أكبر، ولن يمكن لأي من هذه الأشياء التافهة أن تعيقك.

٤. حتى التلعثم يصير أمراً غير مهم

أخبرني أحد مدراء المبيعات كيف أن التلعثم يصير أمراً غير مهم في مهنة المبيعات إذا أتقن المرء الأمور المهمة بحق.

"لدي صديق، يعمل كمدير مبيعات هو الآخر، يحب المزاح كثيراً، رغم أن هذا المزاح قد يخرج عن حده المقبول أحياناً. منذ بضعة أشهر جاء شاب يريد العمل في مجال المبيعات لدى صديقي المحب للمزاح هذا. كان هذا الفتى يتلعثم بصورة شديدة، وهنا قرر صديقي أن هذا قد يصلح كمادة لمزحة معي. لذا أخبر صديقي هذا الشاب بأنه لا يعمل في مجال التسويق والمبيعات حالياً لكنه يعلم أن أحد أصدقائه (أنا) لديه وظيفة شاغرة. ثم اتصل بي وأخبرني كم أن هذا الشاب رائع بحق. لم أشك في شيء لذا وافقت على مقابلته وقلت: 'أرسله إلي!'.

"بعد ثلاثين دقيقة دخل الشاب علي، وقبل أن يكمل ثلاث كلمات كنت قد عرفت السبب وراء إرساله لي من قبل صديقي. قال لي: "ا ا اسمي جـ جـ جاك، لقد أرسلني السيد فلان لكي أتحدث مـ مـ معك بخصوص الو و وظيفة". كان يعاني عند نطق كل كلمة. قلت في نفسي: "هذا الشاب لن ينجح حتى في بيع ورقة مالية من فئة الدولار مقابل تسعين سنتاً". وشعرت بالغيظ من صديقي الذي أرسله، لكني كنت أشعر بالأسف من أجل الشاب كذلك، لذا رأيت أن أقل ما يمكن عمله هو أن أوجه له مجموعة من الأسئلة المهذبة بينما أفكر في سبب وجيه أبرر له عدم رغبتي في تعيينه لدي.

"لكن بينما كنا نواصل حديثنا اكتشفت أن هذا الشاب لم يكن غبياً، بل كان يتمتع بالذكاء. كان يتمالك نفسه بصورة طيبة، لكني لم أستطع تجاهل ذلك التلعثم الذي يتحدث به. وأخيراً قررت إنهاء المقابلة بأن أوجه له هذا السؤال: 'ما الذي يجعلك تظن أنك قادر على البيع؟'.

"قال لي: 'حسناً، إنني أتعلم بـ بـ بسرعة، إنني أ أ أحب الناس، وأ أ أعتقد أن شركتك متميزة بحق، وأنا أ أ أرغب في كـ كـ كسب المال. أ أ أعلم أن لدي مشكلة في التحدث، لـ لـ لكن هذا لا يـ يـ يضايقني، لذا لماذا من شأن هذا أن يـ يـ يضايق غيري؟'.

"بينت لي إجابته هذه أنه يملك كل المقومات الأساسية المهمة في رجل المبيعات. لذا قررت من فوري أن أمنحه فرصة. وهو يعمل معي إلى الآن بالفعل".

حتى مشاكل التحدث في مهنة تقوم على الكلام كالمبيعات قد تصير شيئاً ثانوياً إن كان الفرد يتمتع بالصفات الأخرى المهمة.

درب نفسك على هذه الأمور الثلاثة لكي تفكر بصورة صائبة حيال الأشياء التافهة:

١. ركز على الأهداف الكبيرة. في كثير من الأوقات نتصرف كرجل المبيعات الذي يتحدث إلى مديره بعد فشله في إتمام الصفقة قائلاً: "أجل فشلت، لكني أقنعت العميل بأنه كان مخطئاً". في المبيعات يكون هدفك هو إتمام الصفقات وليس الفوز في الجدال.

في الزواج يكون الهدف الأكبر هو تحقيق السلام والسعادة والطمأنينة، وليس الفوز في النزاعات أو قول: "لقد أخبرتك بهذا من قبل".

في العمل مع الموظفين يكون الهدف الأكبر هو تمكين موظفيك من العمل بأقصى إمكانياتهم، وليس افتعال المشكلات الكبيرة من الأخطاء البسيطة.

وفيما يخص التعايش مع الجيران يكون الهدف الأكبر هو الوصول للاحترام والصداقة المتبادلين، وليس إبلاغ البلدية عن الكلب الخاص بجارك لأنه نبح ذات مرة بالليل.

وإن استخدمنا لغة المعارك والحروب يمكننا القول بأنه من الأفضل بمراحل أن تخسر معركة اليوم وتفوز بالحرب غداً عن أن تكسب معركة اليوم وتخسر الحرب غداً.

ضع تركيزك على الأهداف الكبيرة وحدها.

٢. اسأل نفسك: "هل الأمر مهم حقاً؟". قبل أن تنفعل بصورة سلبية اسأل نفسك هذا السؤال: "هل يستحق هذا الأمر أن أنفعل كل هذا الانفعال بسببه؟". لا توجد طريقة أفضل لتجنب الإحباط الناتج عن الأشياء التافهة من هذا العلاج. إن ٩٠ بالمائة على الأقل من نزاعاتنا وضغائننا لم تكن لتحدث من الأساس إن سألنا نفسنا: "هل الأمر مهم حقا؟" عند مواجهتنا أي موقف قد يسبب خلافاً.

٣. لا تجعل الأشياء التافهة تؤثر عليك. سواء كنت تلقي خطاباً أو تحل مشكلة أو تعطي النصح للعاملين معك، فكر في الأشياء المهمة حقاً، الأشياء التي تحدث الفارق. لا تسمح للأشياء التافهة بأن تشغلك. ركز على المهم وحسب.

قم بإجراء هذا الاختبار لتعرف حجم تفكيرك

في العمود الأيمن ستجد مجموعة من المواقف الشائعة. وفي العمودين الأوسط والأيسر ستجد مقارنة بين الكيفية التي يفكر بها من يفكرون على مستوى مستوى صغير محدود وهؤلاء الذين يفكرون على مستوى كبير واسع. اعرف كيفية تفكيرك، ثم قرر أي الطريقين سيوصلك إلى ما تريد الوصول إليه؟ التفكير المحدود أم التفكير على مستوى كبير.

إن كل موقف يتم التعامل معه بطريقتين مختلفتين تماماً. والخيار بيدك.

الموقف	التفكير على مستوى محدود	التفكير على مستوى كبير
حساب النفقات	١. التفكير في طرق لزيادة الدخل من خلال التلاعب في حسابات النفقات.	١. التفكير في طرق لزيادة الدخل من خلال بيع المزيد من البضائع.
المحادثات	٢. التحدث عن الأشياء السلبية الموجودة في الأشخاص والاقتصاد والشركة والمنافسين.	٢. التحدث عن الأشياء الإيجابية الموجودة في الأصدقاء والشركة والمنافسين.

الموقف	التفكير على مستوى محدود	التفكير على مستوى كبير
التقدم	٣. الإيمان بتخفيض النفقات أو على أفضل الصور البقاء في الوضع الحالي.	٣. الإيمان في التوسع.
المستقبل	٤. رؤية المستقبل بنظرة محدودة.	٤. رؤية المستقبل بشكل واعد.
العمل	٥. البحث عن طرق لتجنب العمل.	٥. البحث عن طرق وأشياء أكثر يتم عملها، خاصة مساعدة الغير.
المنافسون	٦. التنافس مع من هم في مستوى متوسط.	٦. التنافس مع الأفضل.
مشكلات *الميزانية*	٧. البحث عن طرق لادخار المال من خلال التقليل من الأشياء الضرورية.	٧. البحث عن طرق لزيادة الدخل وشراء المزيد من الأشياء الأساسية.
الأهداف	٨. تحديد أهداف متواضعة.	٨. تحديد أهداف عالية.
رؤية *الأهداف*	٩. رؤية أهداف المدى القريب وحسب.	٩. الانشغال بأهداف المدى البعيد.
الأمان	١٠. الانشغال بمشكلات الأمان.	١٠. اعتبار الأمان رفيقاً طبيعياً للنجاح.
الرفقة	١١. التواجد المستمر مع من يفكرون على مستوى محدود.	١١. التواجد المستمر مع من يملكون أفكاراً كبيرة تقدمية.
الأخطاء	١٢. التعظيم من الأخطاء البسيطة، وتحويلها إلى قضايا كبيرة.	١٢. تجاهل الأخطاء ذات العواقب الهينة.

تذكر، التفكير على مستوى كبير سيعود عليك بنفع كبير!

١. لا تستهِن بشأن نفسك. لا تقلل من شأن نفسك مطلقاً. ركز على نقاط القوة لديك. إنك أفضل مما تظن نفسك عليه حقاً.

٢. استخدم لغة الناجحين. استخدم الكلمات الكبيرة البراقة المبهجة. استخدم كلمات تعد بالنصر والأمل والسعادة والسرور، وتجنب الكلمات التي تخلق صوراً غير سارة للفشل والهزيمة والحزن.

٣. وسع من رؤيتك. انظر لما يمكن عمله مستقبلاً، وليس إلى الوضع الحالي وحسب. تدرب على إضفاء القيمة على الأشياء والأشخاص وعلى نفسك كذلك.

٤. انظر بشكل أكبر لوظيفتك. آمن، من أعماقك، بأن وظيفتك الحالية مهمة. إن الترقية التالية تعتمد بدرجة كبيرة على الكيفية التي تفكر بها في وظيفتك الحالية.

٥. اسمُ بتفكيرك فوق الأشياء التافهة. ركز انتباهك على الأهداف الكبيرة. وقبل التورط في أي من الأمور التافهة اسأل نفسك: "هل هذا الأمر مهم حقاً؟".

فكر على مستوى أكبر وسيعلو شأنك!

٥

كيف تفكر وتحلم بصورة إبداعية

دعنا أولاً نتخلص من تلك الفكرة الخاطئة الشائعة المتعلقة بمعنى *التفكير الإبداعي*. فلأسباب غير منطقية تم اعتبار العلوم والهندسة والفنون والتأليف بمثابة المجالات الوحيدة التي يتبدى فيها التفكير الإبداعي. فمعظم الناس يربطون التفكير الإبداعي بأشياء مثل اكتشاف الكهرباء أو التوصل للقاح مرض شلل الأطفال أو تأليف رواية أو اختراع جهاز التليفزيون الملون.

بالطبع تعد هذه الإنجازات دلائل على التفكير الإبداعي. وكل خطوة نقطعها للأمام على سبيل غزو الفضاء هي نتيجة تفكير إبداعي، بل الكثير منه. بيد أن التفكير الإبداعي ليس مقصوراً على مهن بعينها، كما أنه ليس منحصراً في الأشخاص فائقي الذكاء.

ما التفكير الإبداعي إذن؟

حين تقوم أسرة ذات دخل منخفض بعمل خطة بهدف إرسال ابنها إلى واحدة من الجامعات الرائدة، فهذا يعد تفكيراً إبداعياً.

حين تقوم إحدى الأسر بتحويل أكثر المناطق في الحي قبحاً إلى مكان جميل، فهذا تفكير إبداعي.

حين يطور داعية ديني خطة يصل بموجبها إلى أكبر عدد من الناس، فهذا تفكير إبداعي.

إن التفكير في وسائل لتبسيط عملية إمساك الدفاتر أو إتمام صفقة مع عميل "مستحيل" أو شغل الأطفال بأنشطة بناءة أو جعل الموظفين يحبون عملهم من قلوبهم أو تجنب نزاع "معين"، كلها أمثلة على التفكير الإبداعي اليومي القابل للتنفيذ.

إن التفكير الإبداعي ما هو إلا عملية إيجاد طرق جديدة محسنة لفعل شيء ما. إن النجاح على مختلف المستويات، في المنزل أو العمل أو المجتمع، يعتمد على إيجاد طرق جديدة لعمل الأشياء بشكل أفضل. الآن لنرَ ما يمكننا عمله حتى نطور من قدرتنا على التفكير الإبداعي ونقويها.

الخطوة الأولى: آمن بإمكانية تحقيق الشيء. إليك تلك الحقيقة الأساسية: لكي نفعل أي شيء، لابد أولاً أن نؤمن بإمكانية تحقيقه. إن الإيمان بإمكانية عمل الشيء يجعل العقل يعمل على إيجاد السبل لتحقيقه.

لتوضيح النقطة الخاصة بالتفكير الإبداعي في جلساتي التدريبية عادة ما أستخدم هذا المثال: أوجه للحاضرين هذا السؤال: "كم منكم يرون أنه من الممكن التخلص من السجون في غضون ثلاثين عاماً ؟".

علت الحيرة وجوه الحاضرين بدرجات متفاوتة، حيث كانوا غير واثقين بسماعهم السؤال بصورة صحيحة، واعتقد البعض أنني أمزح. وبعد فترة صمت كررت سؤالي: "كم منكم يرون أنه من الممكن التخلص من السجون في غضون ثلاثين عاماً؟".

بمجرد تأكدهم من أنني لا أمزح عادة ما يخرج أحدهم بتعليق على غرار: "أتعني أنك تريد إطلاق سراح جميع القتلة واللصوص والمغتصبين؟ هل تدرك ما سيعنيه هذا؟ لن يكون أحد منا آمناً. لابد من وجود سجون".

ثم يندفع الآخرون في الحديث:

"سينهار النظام إن لم يكن لدينا سجون".

"بعض الناس يولدون مجرمين".

"إننا في الواقع نحتاج لسجون أكثر".

"هل قرأت في جريدة اليوم عن حادثة القتل تلك؟".

ويستمر أفراد المجموعة في حديثهم هذا مخبرين إياي بكافة الأسباب الوجيهة التي وراء ضرورة وجود السجون. بل إن أحدهم قال بأنه من الضروري وجود سجون وذلك حتى نحافظ على وظائف رجال الشرطة وحراس السجون.

وبعد ١٠ دقائق من ترك الحاضرين "يثبتون" سبب عدم استطاعتنا التخلص من السجون أقول لهم: "الآن دعوني أذكر لكم أن مناقشة مسألة التخلص من السجون هذه لها مغزى معين.

"لقد ذكرتم جميعاً الأسباب التي تدعونا لعدم التخلص من السجون. هلا أسديتموني معروفاً؟ هلا حاولتم بجدية أكثر عبر الدقائق القادمة أو تؤمنون بأننا بالفعل قادرون على التخلص من السجون؟".

عادة ما يستجيب أفراد المجموعة، بدافع التجربة، قائلين: "حسناً، لا مانع". فأسألهم: "الآن، على افتراض أننا بالفعل قادرون على التخلص من السجون، كيف يمكننا البدء في ذلك؟".

تبدأ الاقتراحات في الظهور ببطء في البداية. حيث يقول أحدهم في تردد: "حسناً، يمكننا تقليل أعداد الجرائم إن أنشأنا المزيد من مراكز الشباب".

ولا يمضي وقت طويل قبل أن يشرع جميع الحاضرين، الذين كانوا معارضين تماماً للفكرة منذ ١٠ دقائق لا أكثر، في التفكير بحماس حقيقي.

"لنعمل على القضاء على الفقر، فمعظم الجرائم تنشأ عن مستويات الدخل المنخفضة".

"لنجرِ الأبحاث حتى نحدد المجرمين المحتملين قبل أن يقدموا على ارتكاب الجرائم".

"لنطور من عمليات جراحية يمكنها علاج بعض أنواع المجرمين".

"لنعلم أفراد الشرطة طرق الإصلاح الإيجابية".

هذه مجرد عينة من الأفكار الثمانية والسبعين التي استقيتها منهم والتي من شأنها المساعدة في تحقيق الهدف المتمثل في التخلص من السجون. **حين تؤمن بشيء، سيعمل عقلك على إيجاد السبل لتحقيقه.**

إن الهدف من هذه التجربة هو ما يلي: *حين تؤمن باستحالة فعل شيء ما، فسيعمل عقلك على إيجاد الأسباب التي تجعله مستحيلاً. لكن حين تؤمن من أعماق قلبك بإمكانية فعل هذا الأمر، فسيعمل عقلك على إيجاد السبل لتحقيقه.*

إن الإيمان بإمكانية عمل الشيء يمهد الطريق نحو إيجاد حلول خلاقة. أما الإيمان باستحالة عمل شيء ما فهو تفكير هدام. وهذا ينطبق على كافة المواقف، الكبير منها والصغير. إن القادة السياسيين الذين لا يؤمنون من أعماقهم بإمكانية إرساء السلام العالمي بصورة دائمة سوف يفشلون لا محالة لأن عقولهم مغلقة أمام الحلول الإبداعية التي من شأنها إحلال السلام. إن علماء الاقتصاد الذين يؤمنون أن فترات الركود الاقتصادي واقع لا مفر منه سيظلون عاجزين عن ابتكار أية حلول من شأنها تحسين حالة الاقتصاد.

وبصورة مشابهة، يمكنك إيجاد الطرق لكي تحب شخصاً ما إن آمنت بقدرتك على ذلك.

يمكنك اكتشاف حلول لمشكلاتك الشخصية إن آمنت بقدرتك على ذلك.

يمكنك إيجاد الطرق لشراء منزل جديد أكبر إن آمنت بقدرتك على ذلك.

إن الإيمان يحرر قدراتك الإبداعية. أما عدم الإيمان فيحجب قدراتك تلك.

تحلَّ بالإيمان وستبدأ في التفكير بصورة بناءة.

سيجد عقلك الطريق إن سمحت له بذلك. منذ ما يربو على العامين طلب مني شاب أن أساعده على أن يجد وظيفة ذات مستقبل أفضل من وظيفته الحالية. كان يعمل كموظف في قسم الائتمان بإحدى شركات إرسال البضائع عن طريق البريد وكان يشعر أن وظيفته لا مستقبل لها. تحدثنا عن حياته الماضية وما يريد عمله. وبعد معرفتي بعض المعلومات عنه قلت له: "إنني معجب للغاية برغبتك في التقدم والعثور على وظيفة أفضل ذات مسئوليات أكبر. لكن حتى تحظى بوظيفة من هذه النوعية في أيامنا هذه سيكون عليك

أن تحمل درجة جامعية. لقد ذكرت أنك انتهيت بالفعل من ثلاثة فصول دراسية. أقترح عليك استكمال دراستك الجامعية. إن التحقت بالفصول الدراسية الصيفية سيمكنك استكمالها في غضون عامين. بعدها أنا واثق بأنك ستجد الوظيفة التي تريدها، في الشركة التي تريد العمل بها".

أجابني قائلاً: "أعرف أن التعليم الجامعي سيفيدني، لكنه من المستحيل أن أعود للدراسة بالجامعة الآن".

سألته: "لماذا؟".

أجابني: "حسناً، إنني في الرابعة والعشرين من العمر. والأهم من ذلك أنني متزوج وأنتظر قدوم طفلي الثاني. إننا ندبر حياتنا بالكاد الآن. ولن يتاح لي الوقت للدراسة لأنني مضطر للاحتفاظ بوظيفتي الحالية. الأمر مستحيل، لا تحاول إقناعي بالعكس".

لقد كان هذا الشاب مقتنعاً بأن إكمال دراسته الجامعية كان أمراً محالاً.

لكني قلت له: "إن كنت تعتقد أنه من المحال أن تستكمل دراستك الجامعية، فسيستحيل قطعاً فعل ذلك. لكن بنفس الصورة، إن آمنت بأنه من الممكن العودة للدراسة بالجامعة، فستجد حلاً يمكنك من عمل ذلك.

"هذا ما أود منك فعله. اعقد العزم على العودة للجامعة. دع هذا الأمر يسيطر على تفكيرك. ثم فكر، بكل كيانك، في كيفية عمل ذلك وإعالة أسرتك في الوقت ذاته. عد إلي بعد أسبوعين وعرفني بما استطعت الوصول إليه من أفكار".

وبالفعل عاد صديقي الشاب هذا لزيارتي بعد أسبوعين.

قال لي: "لقد فكرت كثيراً فيما قلت. ولقد قررت أنه لابد لي من العودة للجامعة. إنني لم أتوصل لحل شامل للموقف ككل بعد، لكني سأصل له لا محالة".

وهو ما فعل.

لقد تمكن من الالتحاق بمنحة دراسية مقدمة من خلال واحدة من روابط التجارة، والتي تكفلت بكافة مصروفات تعليمه وكتبه وغيرها من المصروفات

الطارئة. ثم أعاد تنظيم مواعيد عمله بحيث يتمكن من حضور محاضراته. وقد أكسبه حماسه والوعد بحياة أفضل الدعم الكامل من قبل زوجته. وقد استطاعا معاً الخروج بحلول خلاقة تمكنهما من إدارة المال والوقت بصورة أكثر فعالية.

والشهر الماضي حصل على درجته العلمية والتحق في اليوم التالي ببرنامج تدريبي للإدارة في واحدة من المؤسسات الكبرى.

طالما كانت الإرادة موجودة، ستجد الطريق لا محالة.

آمن بإمكانية تحقيق الشيء. وهذا أمر أساسي للتفكير الإبداعي. إليك بمجموعة من الاقتراحات التي من شأنها مساعدتك على تطوير قوة التفكير الإبداعي من خلال الإيمان:

١. امسح كلمة "مستحيل" من تفكيرك وقاموس كلماتك. إن كلمة "مستحيل" تؤدي للفشل. إن قلت في نفسك "هذا مستحيل"، فسيبدأ عقلك في إنتاج سلسلة من الأفكار التي تثبت لك أنك محق.

٢. فكر في شيء ما كنت تريد فعله منذ زمن لكن كنت تشعر أنك عاجز عن فعله. الآن قم بعمل قائمة بالأسباب التي تمنعك من فعل هذا الأمر. إن العديدين منا يكبتون رغباتهم لأنهم يركزون على الأسباب التي تمنعهم من العمل بينما الشيء الذي يستحق التركيز حقاً هو الأسباب التي تجعلهم يستطيعون تحقيق ما يريدون.

قرأت مقالاً بإحدى الجرائد مؤخراً يذكر أن في معظم الولايات يوجد عدد كبير للغاية من المقاطعات. وقد أشار المقال إلى أن حدود معظم هذه المقاطعات قد رسمت قبل اختراع أول سيارة بعقود، في الوقت الذي كانت فيه الخيول والعربات التي تجرها الخيول هي وسائل الانتقال الأساسية. لكن اليوم، في ظل وجود السيارات السريعة والطرق الجيدة، لم يعد هناك ما يمنع ضم كل ثلاث أو أربع مقاطعات سوياً في مقاطعة واحدة. فهذا من شأنه

تخفيض الأموال المخصصة لتقديم الخدمات بدرجة كبيرة بحيث يحصل دافعو الضرائب على خدمات أفضل مقابل أموال أقل.

ذكر كاتب المقال أنه اعتقد بأنه طرح فكرة تستحق النقاش، لذا فقد سأل ثلاثين شخصاً بصورة عشوائية عن رد فعلهم حيال هذا الاقتراح. النتيجة: لم يعتقد ولو حتى شخص واحد بأن تلك الفكرة لها أية مميزات، رغم أنها ستمدهم بنظام حكم محلي أفضل وبتكاليف أقل.

هذا مثال على التفكير التقليدي. إن العقل الذي يفكر بصورة تقليدية مشلول. والأفكار التي تدور به على غرار "لقد كان الأمر على هذه الصورة لمئات السنوات. فلابد أنه جيد، ويجب أن يستمر على نفس الصورة. لمَ نخاطر بمحاولة التغيير؟".

دائماً ما يرفض الأشخاص "المتوسطون" التقدم. لقد عارض الكثيرون السيارات عند اختراعها بدعوى أنها مخالفة لطبيعة الإنسان، والذي خلق إما لكي يمشي وإما ليركب الخيل. كما رأى الكثيرون في الطائرات شيئاً مروعاً. فالإنسان ليس له "الحق" في أن يدخل المنطقة "المخصصة" للطيور. إن الكثير من "دعاة القنوع بالوضع الحالي" لا يزالون يصرون على أنه لا يوجد داعٍ لاستكشاف الفضاء.

وقد أدلى أحد كبار خبراء الصواريخ برأيه حيال هذا النوع من التفكير، حيث يقول د. فون براون: "إن المكان الفعلي للإنسان هو المكان الذي يريد الذهاب إليه".

حوالي عام ١٩٠٠ اكتشف أحد مدراء التسويق مبدءاً "علمياً" لإدارة المبيعات. وقد لقي هذا المبدأ شهرة كبيرة بل وورد ذكره في بعض الكتب. كان المبدأ يقضي بما يلي: هناك وسيلة واحدة جيدة لبيع المنتج، قم بإيجاد هذه الوسيلة ثم التزم بها طوال الوقت.

ومن حسن حظ الشركة التي يعمل بها هذا الرجل أن جاءت إدارة جديدة وأنقذت المؤسسة من الخراب المالي.

قارن هذا بفلسفة كروفورد إتش. جرينوالت، رئيس واحدة من أكبر المؤسسات في البلاد، وتدعى إي. آي. دو بونت دي نيمورز. ففي كلمة له ألقاها

في جامعة كولومبيا قال السيد جرينوالت: "...هناك سبل عديدة يمكن من خلالها إنجاز أي مهمة بصورة جيدة، طرق كثيرة في عددها، في واقع الأمر، بنفس عدد الأشخاص الموكلين بتنفيذها".

في الحقيقة لا توجد طريقة واحدة مُثلى لتنفيذ أي شيء. لا توجد طريقة مُثلى واحدة لتصميم القسم، أو جز الحشائش، أو إبرام صفقة، أو تربية الأطفال، أو طهي اللحم. هناك العديد والعديد من الطرق، بنفس عدد العقول المبدعة.

لا يوجد شيء ثابت على ما هو عليه. إن سمحنا للتفكير التقليدي بشل عقولنا، فلن نستطيع التفكير في أفكار جديدة. قم بهذا الاختبار في وقت ما، ووجه الأسئلة المذكورة أدناه إلى شخص ما ثم شاهد رد فعله.

١. ينبغي تحويل نظام البريد، الذي تحتكره الحكومة من قديم الأزل، إلى القطاع الخاص.

٢. ينبغي عقد الانتخابات الرئاسية كل عامين أو ستة أعوام بدلاً من أربعة.

٣. ينبغي أن تكون ساعات العمل المعتادة في متجر التجزئة من الواحدة ظهراً إلى الثامنة مساءً، بدلاً من الموعد الحالي من التاسعة صباحاً إلى الخامسة والنصف عصراً.

٤. ينبغي رفع سن التقاعد إلى سن السبعين.

ليس المهم هنا ما إذا كانت هذه الأفكار عملية وذات معنى أم لا. المهم في الأمر هو الكيفية التي يتعامل بها الشخص مع الفكرة ذاتها. فإن ضحك على الفكرة ولم يفكر فيها بجدية (وهو ما سيفعله ٩٥٪ من الناس على الأرجح)، فهو يعاني في الأغلب من شلل في التفكير ناجم عن التفكير التقليدي. أما ذلك الشخص من بين كل عشرين الذي سيقول: "هذه فكرة جديرة بالاهتمام، أخبرني بالمزيد عنها"، فيملك عقلاً ذا قدرات إبداعية.

إن التفكير التقليدي هو العدو الأول لكل شخص يسعى لامتلاك التفكير الإبداعي. إن التفكير التقليدي يحدث حالة من الجمود في العقل، ويعوق التقدم، ويمنعك من تطوير قواك الإبداعية. وإليك ببعض الوسائل لمقاومته:

١. كن متقبلاً للأفكار الجديدة. رحب بكل فكرة جديدة. تخلص من أنماط التفكير على غرار: "لن يفلح الأمر" و"لن يمكن عمل هذا الشيء" و"لا فائدة تُرجى من ورائه" و"إنها فكرة غبية".

قال لي صديق ناجح يعمل في منصب مرموق بإحدى شركات التأمين: "لا أدعي أنني أذكى شخص في الشركة. لكني أعتقد أنني أكثر العاملين في عالم شركات التأمين تقبلاً للأفكار الجديدة. إنني أحرص أيما حرص على دراسة كل فكرة جديدة أقابلها.

٢. جرب أشياء جديدة. اكسر الروتين التقليدي. اذهب إلى مطاعم جديدة، اقرأ كتباً مختلفة، اذهب لمسارح جديدة، اعقد صداقات جديدة، اسلك طريقاً مختلفاً من المنزل للعمل يوماً ما، اقضِ الإجازة السنوية في مكان مختلف هذا العام، افعل شيئاً جديداً ومختلفاً في عطلة نهاية هذا الأسبوع.

إن كنت تعمل في مجال التوزيع، فتعلم أشياء جديدة بخصوص الإنتاج، والحسابات، والتمويل، وكافة العناصر الأخرى في مجال عملك. سيوسع هذا من آفاق تفكيرك ويساعدك على تحمل مسئوليات أكبر.

٣. كن تقدمياً، لا رجعياً. لا تفكر بأسلوب "هذه هي الكيفية التي كنا نؤدي بها الأمور في المكان الذي كنت أعمل به، لذا ينبغي علينا العمل بهذه الكيفية هنا كذلك". بل فكر بأسلوب "كيف يمكنني تحسين أسلوب العمل بحيث يصير أفضل من الكيفية التي كنت أؤدي بها العمل في المكان الذي كنت أعمل به". لا تلتزم بالتفكير الرجعي المتشبث

بالماضي، بل تبنَ التفكير التقدمي المتطلع للمستقبل. إن اعتيادك الاستيقاظ في الخامسة والنصف صباحاً حين كنت صغيراً لتوصيل الصحف أو حلب اللبن من الأبقار لا يعني بالضرورة أنه ينبغي على أبنائك فعل نفس الشيء اليوم.

تخيل ما سيكون عليه حال شركة مثل فورد موتور إن كان القائمون عليها قد فكروا بطريقة "هذا العام سوف نقوم بتصنيع أفضل سيارة ممكنة. ومن المحال أن نقوم بتحسينها بعد ذلك. لذا سنقوم بإيقاف كافة أنشطة الهندسة والتصميم التجريبية إلى أجل غير مسمى". عندئذٍ حتى شركة فورد العملاقة كانت لتتداعى بسبب هذا التفكير المنغلق.

إن الأشخاص الناجحين، مثل الشركات الناجحة، يوجهون هذه الأسئلة لأنفسهم طوال الوقت: "كيف يمكنني تحسين جودة أدائي؟ كيف يمكنني العمل بصورة أفضل؟".

إن الوصول للكمال أمر محال في كل أنشطة البشر، بداية من بناء الصواريخ إلى تربية الأطفال. وهذا يعني أن هناك مساحة لا حدود لها من التحسين. والأشخاص الناجحون يعلمون هذا، ولهذا فهم يبحثون على الدوام عن طريق أفضل. (ملحوظة: الشخص الناجح لا يسأل نفسه: "هل يمكنني التحسن؟" فهو يعلم بالفعل أنه قادر على ذلك. لذا فهو يغير من صيغة السؤال ليصير: "كيف يمكنني التحسن؟").

منذ سنوات قليلة قامت تلميذة سابقة لي، والتي دخلت سوق العمل منذ أربع سنوات فقط، بافتتاح رابع متجر لبيع الأدوات خاص بها. كان هذا إنجازاً كبيراً لها، خاصة وأنها بدأت برأسمال لا يتجاوز ٣٥٠٠ دولار، في ظل وفرة من المتاجر المنافسة، ونظراً كذلك للوقت القصير نسبياً الذي قضته في سوق العمل.

وقد قمت بزيارة متجرها الجديد بعد افتتاحه لتهنئتها على التقدم الكبير الذي حققته.

وبصورة غير مباشرة سألتها كيف تمكنت من إدارة ثلاثة متاجر بكل نجاح وافتتاح متجر رابع في الوقت الذي يجد الكثيرون صعوبة في إنجاح متجر واحد وحسب.

أجابتني قائلة: "لقد عملت بجد، وهذا أمر طبيعي، لكن الاستيقاظ مبكراً والعمل لفترة متأخرة ليس هو ما أدى لامتلاكي أربعة متجر ناجحة. فمعظم من يعملون في نفس المجال يعملون بجد. لكن الأمر الأساسي الذي أعزو إليه نجاحي هو 'برنامج التحسين الأسبوعي' الذي طورته بنفسي".

سألتها: "برنامج تحسين أسبوعي؟ يبدو أمراً مثيراً للاهتمام. كيف تقومين به؟".

أجابتني قائلة: "حسناً، الأمر ليس معقداً، بل هي بمثابة خطة بسيطة لمساعدتي على أداء عملي بشكل أفضل مع بداية كل أسبوع.

"فحتى أحافظ على تفكيري التقدمي قمت بتقسيم عملي إلى أربعة عناصر: العملاء، الموظفون، البضائع، العروض الخاصة. وطوال الأسبوع أقوم بتدوين ملاحظات وكتابة أفكار من شأنها تحسين عملي.

"وفي مساء كل يوم اثنين أقوم بتخصيص أربع ساعات لمراجعة الأفكار التي دونتها والتفكير في كيفية الاستفادة من الأفكار الجيدة منها في عملي.

"وعبر فترة الساعات الأربع تلك أجبر نفسي على النظر لعملي بنظرة أكثر تمحيصاً. إنني لا أتمنى قدوم المزيد من العملاء إلى متجري وحسب، بل أسأل نفسي: 'ما الذي يمكنني عمله حتى أجذب المزيد من العملاء؟'، 'كيف يمكنني كسب المزيد من العملاء الدائمين المخلصين؟'".

ثم مضت تصف لي تلك الأفكار المبدعة البسيطة التي تسببت في إنجاح متاجرها الثلاثة الأولى: أشياء بسيطة مثل كيفية وضع البضائع في أنحاء متجرها، أسلوب تقديم الاقتراحات للعملاء الذي أسفر عن شراء عميلين من كل ثلاثة عملاء لبضائع لم يكونوا يخططون لشرائها حين دخلوا المتجر، وخطة البيع بالآجل التي قامت بتنفيذها حين كان العديد من عملائها متعطلين عن العمل بسبب أحد الإضرابات، إلى جانب المسابقات التي ابتكرتها التي ساهمت في رفع المبيعات في أوقات الركود.

"لقد سألت نفسي: 'ما الذي يمكنني عمله لتحسين عروض البضائع؟' وبالفعل وجدت فكرة جيدة. دعني أذكر لك أحد الأمثلة. منذ أربعة أسابيع فكرت في أننا يجب أن نفعل شيئاً لكي نجذب المزيد من الصغار إلى متاجرنا.

وقد فكرت في أننا إذا ما وضعنا بالمتاجر أشياء تجذب الصغار، فسيؤدي هذا إلى جذب آبائهم بالتبعية. وقد واصلت التفكير في هذا الأمر، ثم خطرت لي فكرة: أن أقوم بوضع لعب للأطفال من سن الرابعة إلى الثامنة. وقد نجحت الفكرة! إن هذه اللعب لا تأخذ سوى مساحة صغيرة ويمكنني كسب ربح طيب من ورائها. لكن الأهم من ذلك هو أن وضع هذه اللعب قد أسهم في زيادة أعداد مرتادي المتاجر.

"صدقني، إن خطة التحسين الأسبوعية هذه ناجحة بحق. حين أسأل نفسي بصورة متواصلة: 'كيف يمكنني تحسين عملي؟'، فأنا أجد الإجابات. فمن النادر أن تمر علي أمسية أحد أيام الاثنين لا أقوم فيها بابتكار خطة أو أسلوب يمكنني من زيادة أرباحي.

"كما تعلمت أمراً آخر بشأن كيفية إدارة أي عمل تجاري ناجح، شيئاً أعتقد أن كل من يعمل في إدارة أي عمل يجب أن يعرفه".

سألتها: "وما هذا الشيء؟".

"حين تبدأ إدارة عملك التجاري ليس المهم مقدار ما تعرف، بل إن ما تتعلمه وتطبقه بصورة ناجحة بعد أن تفتح أبوابك للعملاء هو ما يهم حقاً".

لتحقيق النجاح على المرء أن يضع معايير مرتفعة له وللآخرين، وأن يبحث بصورة دائمة عن طرق يزيد بها من كفاءة عمله، وأن يجني أكبر فائدة بأقل التكاليف، وأن يفعل المزيد بأقل جهد. ولن يصل لأعلى مراتب النجاح إلا من يفكر بعقلية "يمكنني فعل هذا الأمر بصورة أفضل".

تستخدم شركة جنرال إلكتريك هذا الشعار: "التقدم هو أهم منتج لدينا".

لمَ لا تجعل التقدم هو المنتج الأهم لديك؟

إن الفلسفة القائمة على فكرة إمكانية فعل ما هو أفضل لها مفعول السحر. فحين تسأل نفسك: "كيف يمكنني فعل هذا الأمر بصورة أفضل؟"، فأنت تقوم بتنشيط قواك الإبداعية وتبدأ الطرق التي تقوم من خلالها بالعمل بشكل أفضل في التكشف أمامك من تلقاء نفسها.

إليك هذا التدريب اليومي الذي من شأنه أن يساعدك على اكتشاف وتنمية توجه "يمكنني فعل ما هو أفضل".

كل يوم قبل أن تبدأ عملك خصص ١٠ دقائق للتفكير في السؤال: "كيف يمكنني أداء عملي بصورة أفضل اليوم؟". اسأل نفسك: "ما الذي يمكنني عمله اليوم لتشجيع موظفي؟"، "ما المعروف الذي يمكنني تقديمه لعملائي؟"، "كيف يمكنني زيادة كفاءتي الشخصية؟".

هذا التدريب بسيط. لكنه فعال. جربه وستجد طرقاً إبداعية لا حصر لها تمكنك من تحقيق النجاح.

في كل مرة نلتقي فيها أنا وزوجتي مع زوجين بعينهما، تتطرق المحادثة إلى موضوع "الزوجات العاملات". لقد عملت السيدة "س" عدة سنوات قبل زواجها، وقد أحبت العمل من أعماق قلبها.

وهي تقول: "لكن الآن، لدي طفلان في المدرسة، وبيت يجب إدارته، ووجبات يتعين علي إعدادها. ليس لدي الوقت على الإطلاق".

ثم في مساء أحد أيام الأحد تعرض السيد والسيدة "س" وطفلاهما لحادث سيارة. لم تصب السيدة "س" والطفلان بأية إصابات خطيرة، لكن السيد "س" أصيب في ظهره إصابة بالغة تركت به إعاقة دائمة. والآن لم يعد أمام السيدة س خيار سوى العودة للعمل.

وحين قابلناها بعد الحادث بعدة أشهر كنا مندهشين من الكيفية التي استطاعت بها التكيف مع مسئولياتها الجديدة.

قالت: "منذ ستة أشهر لم أكن أحلم بأن أتمكن من إدارة شئون المنزل إلى جانب العمل بدوام كامل. لكن بعد الحادث عقدت العزم على أن أجد الوقت. صدقني، لقد ازدادت كفاءتي بمقدار ١٠٠ بالمائة. لقد اكتشفت أن أشياء كثيرة من التي كنت أفعلها لم تكن تستحق العمل على الإطلاق. ثم اكتشفت أن طفلي قادران على، وراغبين في تقديم يد المساعدة. لقد وجدت عشرات السبل لتوفير الوقت، حيث قللت من عدد مرات الذهاب للمتجر، ومن وقت مشاهدة التلفاز والتحدث على الهاتف وغيرها من الأمور المضيعة للوقت".

هذه التجربة تعلمنا درساً: *إن السعة ما هي إلا حالة عقلية*. إن مقدار ما يمكننا عمله يعتمد على مقدار ما نعتقد أننا قادرون على عمله. حين تؤمن من

أعماقك أنك قادر على فعل المزيد، سيفكر عقلك بصورة إبداعية ويرشدك إلى الطريق لعمل ذلك.

أخبرني مدير شاب بأحد البنوك بهذه الخبرة الشخصية المتعلقة بموضوع "السعة في العمل".

"قام أحد المدراء الآخرين بالبنك بترك العمل دون إخطار مسبق، مما تسبب في مأزق حقيقي للقسم الذي أعمل به. لقد كان هذا الشخص يشغل منصباً مهماً، ولم يكن من الممكن تأجيل عمله أو تركه دون أداء.

"في اليوم التالي على تركه العمل، قام نائب الرئيس المسئول عن القسم الذي أعمل به باستدعائي. ثم شرح لي كيف أنه تحدث بالفعل مع اثنين من زملائي وطلب منهما أن يقوما بتقسيم العمل الذي كان يقوم به ذلك الشخص الذي تركنا بينهما حتى يتم إيجاد بديل. قال نائب الرئيس: 'لم يرفض أي منهما ما عرضته بصراحة، لكن كل منهما قال إنه محمل بأعباء العمل إلى أقصى حد. وأتساءل ما إذا كان بإمكانك تحمل بعض الأعباء الإضافية بصورة مؤقتة'.

"طوال تاريخي المهني تعلمت أنه من غير المفيد رفض ما يبدو أنه فرصة سانحة. لذا وافقت ووعدت بأن أبذل قصارى جهدي كي أحسن التعامل مع تلك الوظيفة الخالية إلى جانب أداء عملي المعتاد. وقد سر نائب الرئيس من ردي هذا.

"خرجت من المكتب وأنا أعلم أنني اضطلعت بمهمة ثقيلة. لقد كنت محملاً بأعباء العمل بالفعل، تماماً مثل الزميلين الآخرين اللذين تهربا من هذا العبء الإضافي، لكني صممت على أن أجد السبيل لأداء كلتا الوظيفتين معاً. وهكذا بعدما فرغت من العمل بعد ظهيرة هذا اليوم، وحين تم إغلاق المكاتب، جلست لأفكر في كيفية زيادة كفاءتي الشخصية. أخرجت قلم رصاص وبدأت أكتب كل فكرة تخطر ببالي.

"ولقد خرجت ببعض الأفكار الجيدة بالفعل: مثل الاتفاق مع سكرتيرتي على تحويل كل المكالمات الهاتفية الروتينية القادمة لي إلى ساعة محددة في اليوم، إلى جانب تخصيص ساعة أخرى لعمل كافة المكالمات التي علي إجراؤها، وتقليل المدة المعتادة للاجتماعات من خمس عشرة دقيقة إلى

عشر دقائق، وإملاء الخطابات عليها في وقت واحد كل يوم. كما اكتشفت أن سكرتيرتي بإمكانها، بل كانت تريد بشدة، أن تتولى أداء عدد من الأمور البسيطة المستهلكة للوقت نيابة عني.

"إنني أمارس وظيفتي الحالية منذ عامين، وبصراحة شعرت بالدهشة حين اكتشفت مقدار عدم الكفاءة الذي تسلل إلي خلال هذه المدة.

"وفي غضون أسبوع كنت قادراً على إملاء عدد مضاعف من الخطابات، والتعامل مع مكالمات أكثر بنسبة ٥٠ بالمائة، وحضور نسبة مماثلة أكثر من الاجتماعات، دون أية ضغوط إضافية.

"وبعد مرور أسبوعين آخرين جاء نائب الرئيس لزيارتي. وهنأني على أدائي الطيب. ثم قال لي إنه بدأ في استعراض عدد من الأشخاص من داخل المؤسسة وخارجها لكنه لم يعثر على الشخص المناسب للوظيفة بعد. ثم قال لي إنه اتفق بالفعل مع لجنة مدراء البنك وأنهم فوضوه بأن يقوم بدمج الوظيفتين، على أن أكون أنا مسئول عنهما، مع إعطائي زيادة كبيرة في الراتب.

"لقد أثبت لنفسي أن مقدار ما أستطيع عمله يعتمد على مقدار ما أعتقد أنني أستطيع عمله".

إن السعة ما هي إلا حالة عقلية حقاً.

يبدو أن هذا الأمر يحدث كل يوم في دنيا العمل ذات الإيقاع المتسارع. حيث يتصل المدير بالموظف ويشرح له أنه لابد من عمل مهمة ما. ثم يقول له: "أعلم أن لديك عملاً كثيراً تقوم به بالفعل، لكن هل يمكنك تولي هذه المهمة كذلك؟". وعادة ما يرد الموظف بقوله: "إنني آسف للغاية، لكني محمل بأعباء كثيرة بالفعل. أتمنى لو استطعت توليها، لكني منشغل بصورة كبيرة".

في ظل هذه الظروف عادة ما لا يلوم المدير الموظف، لأن هذا "عمل إضافي". لكن المدير يعلم أنه يجب عمل تلك المهمة، وسيواصل البحث حتى يجد أحد الموظفين، المحمل بقدر من الأعباء مثل زملائه تماماً، الذي يشعر أنه يمكنه تولي المزيد من العمل. وسيكون هذا الموظف هو الذي سيتقدم في عمله.

في العمل، والمنزل، والمجتمع تتكون معادلة النجاح من قيامك بما تفعل بصورة أفضل (تحسين جودة منتجك) إلى جانب الإكثار مما تفعل (زيادة حجم منتجك).

هل اقتنعت أن تحسين كم وكيف عملك سيعود عليك بالنفع؟ جرب *هذا الإجراء المكون من خطوتين:*

١. اقبل أية فرصة لفعل المزيد. يعد هذا نوعاً من الإطراء حين يُطلب منك تولي مسئوليات أكثر. وقبولك للمزيد من المسئوليات في عملك سيجعلك مميزاً عن غيرك ويبين مقدار قيمتك. حين يطلب منك أحد جيرانك أن تحضر مناسبة اجتماعية نيابة عنه، فوافق بلا تردد. سيفيدك أن تكون من رواد المناسبات الاجتماعية.

٢. بعد ذلك اسأل نفسك: "كيف يمكنني عمل المزيد؟" وستبدأ الإجابات المبدعة في الظهور. قد تكون بعض من هذه الإجابات ممثلة في تخطيط وتنظيم عملك الحالي بصورة أفضل أو القيام باختصار أعمالك الروتينية بصورة ذكية أو حتى إغفال القيام ببعض الأنشطة غير المهمة من الأساس. لكن، دعني أكرر لك، من المؤكد أن يظهر الحل الذي سيمكنك من عمل المزيد.

وبصورة شخصية لقد صرت مقتنعاً تماماً بالمبدأ التالي: إن أردت إنجاز شيء ما، فاعهد به إلى شخص مشغول. إنني أرفض العمل في المشروعات المهمة مع الأشخاص الذين يملكون وقت فراغ كبيراً. لقد تعلمت عبر كثير من الخبرات المؤلمة المكلفة أن الشخص الذي لديه متسع من الوقت عادة ما لا يصلح كشريك عمل كفء.

إن كافة الأشخاص الناجحين الأكفاء الذين أعرفهم منشغلون للغاية. وحين أبدأ شيئاً ما، مشروعاً مثلاً، معهم، أعرف أنه سيتم إنجازه بصورة مرضية.

لقد تعلمت من عشرات المواقف أنه يمكنني الاعتماد على الشخص المشغول، لكني كثيراً ما شعرت بالإحباط حين عملت مع أشخاص لديهم "كل الوقت الذي يحتاجونه وأكثر".

إن من يعمل على إدارة عمله بصورة تقدمية دائماً ما يسأل نفسه هذه الأسئلة: "ما الذي يمكننا عمله لزيادة الإنتاج؟". إن سألت نفسك: "ما الذي يمكنني عمله كي أزيد من إنتاجي؟"، فسيخرج عليك عقلك بإجابات مبدعة تبين لك كيفية عمل ذلك.

عبر مئات من الحوارات التي أجريتها مع الأشخاص من كل المستويات خرجت بهذا الاكتشاف: كلما كبر الشخص شأناً، عمل على تشجيعك على التحدث، وكلما صغر الشخص شأناً، كان أكثر حرصاً على أن يعظك طوال الوقت.

إن كبار الشأن يحتكرون الاستماع.

أما أصغر الناس شأناً فيحتكرون التحدث.

لاحظ هذا أيضاً: إن كبار القادة في كافة مناحي الحياة يقضون وقتاً في طلب النصائح أكثر بكثير من الوقت الذي يقضونه في إعطاء النصائح. وقبل أن يتخذ القائد قراراً، يسأل: "ما شعورك حيال هذا الأمر؟"، "بمَ تنصحني؟"، "ما الذي كنت لتفعله في ظل هذه الظروف؟"، "كيف ترى هذا الأمر؟".

انظر للأمر من هذه الناحية: إن القائد ما هو إلا آلة اتخاذ قرارات بشرية. ولكي تقوم بتصنيع شيء ما، ستكون بحاجة لمادة خام. ولكي تصل لقرارات مبدعة، ستكون المادة الخام اللازمة عبارة عن الأفكار والاقتراحات التي يطرحها الآخرون. لا تتوقع، بطبيعة الحال، أن يمدك الآخرون بقرارات جاهزة. فهذا ليس السبب الرئيسي من وراء عملية السؤال والاستماع. إن أفكار الآخرين تساعدك على تشكيل أفكارك الخاصة بحيث يصير عقلك أكثر إبداعاً.

قمت مؤخراً بالمشاركة كمحاضر في حلقة دراسية للمدراء التنفيذيين. كانت الحلقة مكونة من اثنتي عشرة جلسة. كان الجزء الأبرز من كل اجتماع

هو مناقشة مدتها خمس عشرة دقيقة يقدمها أحد المدراء عن موضوع "كيف تمكنت من حل أكثر المشكلات الإدارية التي واجهتني صعوبة".

في الجلسة التاسعة قام المسئول الذي من المفترض أن يتحدث، وكان يعمل نائب رئيس مجلس إدارة لواحدة من شركات منتجات الألبان، بشيء مختلف. فبدلاً من أن يخبرنا بكيفية حل مشكلة واجهته، أعلن أن موضوعه هو "أحتاج المساعدة في حل واحدة من المشكلات الإدارية الملحة". ثم أوضح المشكلة وطلب من المجموعة أن تمده بأفكار لحلها. وللتأكد من تسجيل كل فكرة تم اقتراحها، استعان بكاتب اختزال لكي يدون كل ما قيل.

وقد تحدثت مع هذا الرجل لاحقاً وامتدحت أسلوبه الفريد هذا. كان تعليقه هو: "هناك بعض الرجال الأذكياء للغاية في تلك المجموعة. وقد خطر لي أن أجعلهم يمدوني ببعض الأفكار. هناك احتمال كبير أن يلهمني شيء قاله أحد الموجودين بالحل الذي أحتاجه لهذه المشكلة".

ملحوظة: لقد طرح هذا المسئول فكرته، ثم استمع. وبهذا استطاع الحصول على بعض المواد الخام لعملية اتخاذ القرار، كما كان لهذا الأمر فائدة إضافية متمثلة في استمتاع المسئولين الآخرين الموجودين، لأن هذا الأمر أعطاهم الفرصة للمشاركة بآرائهم.

تنفق الشركات الناجحة استثمارات كبيرة على الأبحاث الخاصة بالمستهلكين. وهذه الأبحاث تسأل الناس عن طعم وجودة وحجم وشكل المنتج. إن الاستماع للناس يوفر أفكاراً محددة تجعل المنتج أكثر قابلية للبيع. كما أن هذا يعرف الشركة المصنعة بما يجب أن يخبروا به المستهلك في إعلاناتهم. ولتطوير منتج ناجح عليك أن تحصل على أكبر عدد ممكن من الآراء، والاستماع إلى الناس الذين سيشترون منتجك، ثم تصميم المنتج وطريقة ترويجه بالصورة التي ترضي هؤلاء الناس.

قرأت مؤخراً لافتة معلقة في أحد المكاتب تقول: "لكي تبيع لجون براون ما يريد جون براون شراءه، عليك أن ترى الأمور من عيني جون براون نفسه". والسبيل لعمل ذلك هو الاستماع لما يقوله جون براون.

إن أذنيك هما البوابتان الموصلتان لعقلك. فمن خلالهما تمر المواد الخام لعقلك حتى يمكن تحويلها إلى قوة مبدعة. إننا لا نتعلم شيئاً من خلال التحدث. لكن لا حدود لما يمكن تعلمه إن سألنا واستمعنا.

جرب هذا البرنامج المكون من ثلاث خطوات لكي تقوي من قدراتك الإبداعية من خلال السؤال والاستماع:

١. شجع الآخرين على التحدث. سواء في المحادثات الشخصية أو الاجتماعات، استحث الآخرين على التحدث بعبارات مثل: "أخبرني عن خبرتك في هذا الصدد..." أو "في رأيك ما الذي ينبغي فعله حيال...؟" أو "ما النقطة المحورية من وجهة نظرك؟". شجع الآخرين على التحدث، وسوف تحقق نصراً مزدوجاً: حيث سيمتلئ عقلك بالمواد الخام التي يمكنه استخدامها لإنتاج أفكار إبداعية، كما ستكسب الأصدقاء. ليس هناك سبيل تكسب به حب الناس أكثر من تشجيعهم على التحدث إليك.

٢. اختبر آراءك بوضعها على صورة أسئلة. دع الآخرين يساعدوك على تنقيح وصقل أفكارك. اسأل الآخرين عن آرائهم في الاقتراحات المختلفة. لا تكن متصلب الرأي. لا تعلن عن الفكرة التي خطرت ببالك تواً وكأنها فكرة مجربة صائبة لا عيب فيها. قم ببعض البحث بصورة غير رسمية أولاً. اعرف رأي زملائك فيها. حين تفعل هذا من المرجح أن تخرج بصورة أفضل.

٣. ركز على ما يقوله الآخرون. إن الاستماع يعني ما هو أكثر من مجرد إغلاق فمك. إن الاستماع يعني السماح لما يقال بالتغلغل في عقلك. في أحيان كثيرة يتظاهر الناس بأنهم يسمعون في الوقت الذي لا يسمعون فيه حقاً. إنهم ينتظرون أن يتوقف الشخص المتحدث عن الكلام حتى يبدءوا هم في التحدث. ركز على ما يقوله الشخص الآخر. ثم قيمه. فهذه هي الكيفية التي تجمع بها الغذاء لعقلك.

تقدم المزيد والمزيد من الجامعات الرائدة برامج تدريبية متقدمة في الإدارة من أجل كبار مدراء الشركات. وطبقاً للجهات الراعية لهذه البرامج فإن الفائدة الكبرى من وراء هذه البرامج ليست حصول المدراء على صيغ جاهزة يمكنهم استخدامها لجعل شركاتهم تعمل بصورة أكثر كفاءة، بل إن الاستفادة الكبرى التي تعود عليهم هي فرصة تبادل ومناقشة الأفكار الجديدة. تتطلب العديد من تلك البرامج أن يقيم المدراء سوياً في مهجع الجامعة المقدمة للبرنامج، وهو ما يشجع على إجراء عدد كبير من المناقشات غير الرسمية بينهم. يمكن اختصار المنافع التي تعود على المدراء من المشاركة في هذه البرامج في كلمتين هما: تنشيط الأفكار.

منذ عام مضى قمت بإدارة جلستين في أحد البرامج التدريبية الإدارية والذي كان مقاماً في واحدة من جامعات أتلانتا برعاية مؤسسة ناشونال سيلز اكسيكيوتيف. بعدها بأسابيع قلائل قابلت صديقاً لي يعمل في المبيعات في شركة كان مدير المبيعات بها حاضراً في تلك الدورة التدريبية في الجامعة.

"لقد أمددتم مدير المبيعات بالعديد من الأفكار التي من شأنها أن تحسن سير العمل داخل الشركة"، هكذا بدأ صديقي حديثه. سألته وأنا شاعر بالفضول عن أي التغييرات التي لاحظها تحديداً. فذكر عدداً من الأشياء، منها مراجعة خطة التعويضات، وإجراء اجتماع مسئولي المبيعات مرتين أسبوعياً بدلاً من مرة واحدة أسبوعياً، وتوفير بطاقات عمل وأدوات مكتبية جديدة، وإعادة النظر في تقسيمات مناطق المبيعات، وهي الأشياء التي لم يتم ذكر أي منها بصورة محددة خلال هذا البرنامج التدريبي. لم يحصل مدير المبيعات هذا على مجموعة من التوصيات المعلبة، بل حصل على شيء أكثر قيمة بمراحل، وهو تنشيط قدرته على الخروج بأفكار ذات فائدة مباشرة لشركته تحديداً.

أخبرني محاسب شاب يعمل بإحدى شركات الدهانات عن مشروع تجاري ناجح قام به والذي جاء نتيجة استماعه لأفكار الغير.

قال لي: "لم أكن مهتماً بالعقارات إلا اهتماماً عارضاً، حيث إنني ظللت أعمل كمحاسب محترف لعدة سنوات، ولم يكن لي اهتمامات سوى بمهنتي.

وفي أحد الأيام دعاني صديق لي يعمل كوكيل للعقارات لأحضر غداء عمل تقيمه مجموعة من العاملين بمجال العقارات.

"كان المتحدث في ذلك اليوم رجلاً كبيراً في السن شهد بعينيه نمو وتوسع المدينة. كان حديثه عن 'السنوات العشرين القادمة'. وقد تنبأ بأن تواصل المناطق الحضرية نموها بحيث تطغى على المناطق الريفية المحيطة بالمدن. كما تنبأ بوجود طلب عالٍ على ما أطلق عليه اسم المزارع متوسطة الحجم، والتي تتراوح مساحتها من فدانين إلى خمسة فدادين، والتي تسمح لرجل الأعمال أو أي شخص محترف أن يقتني بها حمام سباحة وأحصنة وحديقة وأن يقوم بمجموعة من الهوايات الأخرى التي تتطلب مساحة.

"أثار كلام هذا الرجل اهتمامي بشدة. فما كان يصفه هو ما كنت أريده بالفعل. عبر الأيام القليلة التالية سألت عدداً من أصدقائي عن رأيهم في فكرة امتلاك ضيعة مساحتها خمسة فدادين. كان رد فعل كل من عرضت عليه الفكرة هو: 'كم أحب هذا'.

"واصلت التفكير في الأمر والتفكير في الكيفية التي سأحقق بها الربح من وراء تلك الفكرة. وفي أحد الأيام بينما كنت متجهاً إلى العمل قفزت الفكرة إلى رأسي بغتة. لمَ لا أشتري ضيعة كبيرة وأقوم بتقسيمها إلى مجموعة من الضياع الصغيرة؟ وفكرت أن قيمة الأرض حين تباع كقطعة واحدة كبيرة ستكون بالتأكيد أقل مما لو بيعت كمجموعة من القطع الصغيرة.

"وعلى بعد اثنين وعشرين ميلاً من وسط المدينة وجدت مزرعة بالية مساحتها خمسون فداناً معروضة بسعر ٨٥٠٠ دولار. قمت بشرائها، حيث دفعت الثلث نقداً وقمت بعمل رهن عقاري بالمبلغ المتبقي.

"بعد ذلك قمت بغرس بذور أشجار الصنوبر في الأماكن التي لا توجد فيها أشجار. وقد فعلت هذا لأن أحد العاملين في مجال العقارات، والذي أحسبه ممن يفهمون عملهم جيداً، قال لي: 'إن الناس يحبون الأشجار هذه الأيام، كثيراً من الأشجار!'.

"كنت أريد أن يرى المشتري المرتقب أنه في غضون سنوات قلائل ستكون المزرعة كلها مغطاة بأشجار الصنوبر الجميلة.

"بعد ذلك استعنت بأحد ماسحي الأراضي لكي يقوم بتقسيم الخمسين فداناً إلى عشر قطع مساحة الواحدة منها خمسة فدادين.

"ساعتها صرت مستعداً للبدء في البيع. بدأت في عمل حملة دعاية بالبريد للعديد من المدراء الشباب الموجودين على قائمة البريد الخاصة بي. وقد أوضحت كيف أنه مقابل ٣٠٠٠ دولار فقط، وهو سعر لا يشتري إلا مساحة صغيرة للغاية بالمدينة، يمكن للواحد أن يشتري ضيعة خاصة به. كما وصفت الأنشطة الترفيهية التي من الممكن عملها هناك إلى جانب المعيشة الصحية التي توفرها تلك الضيعة.

"وفي غضون ستة أسابيع، مع العمل في المساء وأثناء العطلات لا أكثر، تمكنت من بيع القطع العشر. الدخل الإجمالي: ٣٠٠٠٠ دولار. إجمالي التكاليف: ١٠٤٠٠. الربح: ١٩٦٠٠.

"لقد جنيت هذا الربح لأنني تلقيت أفكار شخص غيري بعقل متفتح. لو كنت قد رفضت تلك الدعوة لحضور الغداء من مجموعة من الأشخاص العاملين في مهنة مغايرة تماماً لمهنتي، لم أكن لأفكر وحدي في هذه الخطة الناجحة التي أدرت علي ربحاً كبيراً".

هناك العديد من الوسائل التي يمكن بها تنشيط عقلك، لكن هناك طريقتان يمكنك دمجهما بسهولة في نمط حياتك.

الأولى، انضم إلى والتقِ بمجموعة واحدة على الأقل من الجماعات المهنية التي يمكنها أن تمدك بأفكار متعلقة بمجالك المهني. التقِ وتبادل الأفكار مع الأشخاص الآخرين الناجحين. عادة ما أسمع أحدهم وهو يقول: "لقد خرجت بفكرة جيدة اليوم أثناء اجتماعي مع..." أو "أثناء ذلك الاجتماع بالأمس جاءتني تلك الفكرة...". تذكر، إن العقل الذي يعتمد على نفسه فقط سرعان ما يصيبه التعب، حيث يصير ضعيفاً عاجزاً عن تكوين أي أفكار مبدعة تقدمية. من أفضل الوسائل لتنشيط العقل هي الاستماع لأفكار الغير.

الثانية، انضم إلى وشارك في جماعة واحدة على الأقل خارج إطار اهتماماتك الوظيفية. إن التواجد مع أشخاص لهم اهتمامات وظيفية مختلفة

يوسع من آفاق تفكيرك ويساعدك على رؤية الصورة الكبرى. ستندهش حين ترى كيف أن الاختلاط بالأشخاص خارج نطاق مهنتك يمكن أن يمدك بالعديد من الأفكار ذات الصلة بمهنتك.

إن الأفكار هي ثمار عملية تفكيرك. لكن لابد من استغلالها وتفعيلها حتى يكون لها قيمة.

في كل عام تنتج شجرة البلوط من البذور ما يكفي لعمل غابة متوسطة الحجم من أشجار البلوط. لكن وسط هذا الكم الهائل من البذور فقط واحدة أو اثنتان تصيران أشجاراً، حيث تتلف السناجب معظمها، كما أن التربة القاسية الموجودة بها الشجرة لا تعطي فرصة كبيرة في النمو للبذور المتبقية.

كذلك الحال مع الأفكار. إن القليل للغاية منها هو ما يثمر. إن الأفكار تهلك بسرعة. وإن لم تكن متأهباً حريصاً، فستتلف السناجب (الأشخاص ذوو التفكير السلبي) معظم أفكارك. إن الأفكار تحتاج لرعاية خاصة، بداية من يوم مولدها إلى أن تصير سبلاً عملية لتنفيذ الأشياء بشكل أفضل. استخدم هذه الوسائل الثلاث لكي تستفيد وتطور من أفكارك:

١. لا تدع الأفكار تهرب منك. قم بتدوينها. في كل يوم تولد العديد من الأفكار لتموت بعد وقت قليل وذلك بسبب عدم تدوينها على الورق. إن الذاكرة لا يعتمد عليها كثيراً فيما يتعلق بحفظ ورعاية الأفكار الجديدة. احمل معك مفكرة صغيرة أو بعض البطاقات الصغيرة. وحين تأتيك فكرة، قم بتدوينها. يحتفظ صديق لي كثير السفر بمفكرة ورقية إلى جواره على الدوام بحيث يدون أي فكرة تخطر له. إن من يملكون عقولاً خصبة مبدعة يعلمون أن الأفكار الجيدة قد تأتيهم في أي وقت، وفي أي مكان. لا تدع الأفكار تهرب منك، وإلا فستخاطر بإتلاف ثمار تفكيرك. اعمل على حمايتها.

٢. بعد ذلك، راجع أفكارك. قم بتخزين هذه الأفكار في ملف/مكان نشط. يمكن أن يكون هذا الملف/المكان على صورة خزانة أنيقة، أو درج في مكتبك، كما يمكن أن يكون مجرد صندوق أحذية. المهم أن تخصص مكاناً مميزاً بحيث تراجع مخزونك من الأفكار المحفوظة فيه بصورة دورية. حين تراجع أفكارك ستجد أن بعضها، لأسباب منطقية للغاية، ليس له قيمة على الإطلاق. تخلص منها. لكن طالما كانت الفكرة واعدة، احتفظ بها.

٣. اعمل على إثرائها وتنميتها. اعمل على تنمية أفكارك الآن. فكر فيها ملياً. قم بربطها بأفكار أخرى مشابهة. اقرأ أي شيء متعلق بفكرتك من قريب أو بعيد. انظر للأمر من كل زواياه. بعدها، حين يكون الوقت مناسباً، قم بتفعيلها من أجل صالحك وصالح عملك ومستقبلك.

حين تأتي للمصمم المعماري فكرة بخصوص مبنى جديد، فإنه يقوم بعمل مخطط تمهيدي. وحين تراود رجل الإعلان فكرة إعلان تليفزيوني جديد، فإنه يقوم بصياغتها على صورة لوحة تصويرية، أي مجموعة من الرسومات التي توضح الشكل الذي ستكون عليه الفكرة في صورتها النهائية. أما المؤلفون فيقومون بعمل مسودات مبدئية.

ملحوظة: قم بصياغة الفكرة على الورق. هناك سببان مهمان وراء هذا. فحين تأخذ الفكرة شكلاً ملموساً، يمكنك النظر إليها حرفياً، ورؤية نقاط الضعف بها، ومعرفة مقدار ما تحتاجه الفكرة من صقل. كما أنك ستحتاج بعد ذلك إلى "بيع" تلك الفكرة إلى شخص ما: عميل، موظف، رئيسك في العمل، صديق، زميل في النادي، مستثمر. لابد أن "يشتري" أحدهم فكرتك، وإلا لصارت بلا قيمة.

في صيف عام ما اتصل بي اثنان من مندوبي شركات التأمين على الحياة. كان كلاهما يرغب في عمل برنامج تأميني لي. وقد وعدني كل واحد منهما بأن يعاود الاتصال بي بعد أن يكون قد عمل خطة بها كافة التغييرات التي

طلبتها. أعطاني المندوب الأول عرضاً شفهياً مائة بالمائة. حيث أخبرني بالكلمات فقط عما كنت أحتاجه. لكني سرعان ما أصبت بالارتباك. لقد تحدث عن الضرائب والخيارات والضمان الاجتماعي وكافة التفاصيل الفنية الأخرى الخاصة ببرنامج التأمين. وبصراحة لم أفهم منه شيئاً واضطررت إلى رفض التعامل معه.

أما المندوب الثاني فقد استخدم أسلوباً مختلفاً. كان قد وضع توصياته على صورة لوحات بيانية. وكانت كل التفاصيل معروضة على شكل رسومي. تمكنت من فهم عرضه بسهولة وبسرعة وذلك لأنني تمكنت ببساطة من رؤيته. لقد استطاع بيع فكرته لي.

اعمل على صياغة أفكارك في شكل يسهل بيعه. إن الفكرة المقدمة كتابةً أو على شكل صورة أو رسم تخطيطي لها فعالية أكبر من الفكرة المقدمة بصورة شفهية فقط.

استخدم هذه الأدوات كي تفكر بصورة أكثر إبداعاً

١. آمن بقدرتك على تحقيق الشيء. حين تؤمن بإمكانية تحقيق الشيء، سيجد عقلك السبل اللازمة لتحقيقه. إن الإيمان بوجود حل يمهد الطريق للوصول إلى الحل.

امحُ الكلمات "مستحيل"، "لا يمكن عمله"، "لا فائدة من المحاولة" من قاموس تفكيرك وأحاديثك.

٢. لا تدع التقاليد تشل تفكيرك. كن متفتحاً حيال الأفكار الجديدة. كن مجرباً. جرب سبلاً جديدة. كن تقدمياً في كل شيء تفعله.

٣. اسأل نفسك كل يوم: "كيف يمكنني العمل بصورة أفضل؟". لا توجد حدود لعملية التحسن الذاتي. حين تسأل نفسك: "كيف يمكنني العمل بصورة أفضل؟" ستبدأ الإجابات المفيدة في الظهور. جرب وسترى.

٤. اسأل نفسك: "كيف يمكنني عمل المزيد؟". إن السعة ما هي إلا حالة عقلية. إن توجيه هذا السؤال لنفسك سيجعل عقلك يعمل على إيجاد طرق مختصرة ذكية. إن معادلة النجاح تتكون من قيامك بما تفعل بصورة أفضل (تحسين جودة منتجك) إلى جانب الإكثار مما تفعل (زيادة حجم منتجك).

٥. تدرب على التساؤل والاستماع. اسأل واستمع، وسوف تحصل على المادة الخام التي ستمكنك من الوصول إلى قرارات صائبة. تذكر: إن كبار الشأن يحتكرون الاستماع، أما أصغر الناس شأناً فيحتكرون التحدث.

٦. وسع آفاق عقلك. نشط أفكارك. تواجد مع أشخاص يمكنهم مساعدتك على الخروج بأفكار جديدة، وطرق جديدة لعمل الأشياء. اختلط بأشخاص لهم اهتمامات وظيفية واجتماعية مختلفة.

٦

أنت نتاج تفكيرك

الأمر واضح. قدر كبير من السلوك البشري محير. هل تساءلت من قبل عن السبب الذي يجعل البائع يقوم بتحية أحد العملاء قائلاً: "نعم سيدي، هل من خدمة أسديها لك؟" بكل انتباه في الوقت الذي يتجاهل فيها عميلاً آخر تماماً؟ أو السبب الذي يجعل رجلاً يفتح الباب لامرأة ما لكنه لا يفعل ذلك لأخرى؟ أو عن السبب الذي يجعل أحد الموظفين ينفذ تعليمات أحد رؤسائه بكل سرور بينما ينفذ ما يطلبه منه آخر على مضض؟ أو عن السبب الذي يجعلنا ننتبه بكل كياننا لحديث شخص دون الآخر؟

انظر حولك وستلاحظ أن بعض الناس يُقابلون بتحية فيها مودة وألفة في الوقت الذي يُقابل فيه آخرون بتحية رسمية تشي بأهميتهم. راقب جيداً، وستلاحظ أن بعض الناس يشعون بالثقة ويجنون ولاء وإعجاب الآخرين على عكس غيرهم ممن لا يفعلون ذلك.

راقب بدقة أكبر وستلاحظ أن من يفرضون على الآخرين احترامهم هم أكثر الأشخاص نجاحاً.

ما تفسير كل ذلك؟ يمكن تلخيص الإجابة في كلمة واحدة: التفكير. إن التفكير هو السبب وراء كل ذلك. إن الآخرين يرون فينا ما نراه في أنفسنا. إننا نتلقى نفس نوعية المعاملة التي نؤمن في داخلنا أننا نستحقها فعلاً.

إن التفكير هو السبب وراء ذلك. إن من يرى نفسه أقل من غيره، بغض النظر عما يملك من مؤهلات، هو بالفعل أقل من غيره، وذلك لآن التفكير هو الذي يقف وراء الأفعال. إن شعر المرء أنه أقل شأناً، فسيتصرف على هذا النحو، ولن يستطيع أي غطاء زائف أو ادعاء كاذب أن يخفي حقيقة مشاعره تلك لفترة طويلة. إن من لا يشعر بأنه شخص مهم لا يصير مهماً إطلاقاً.

وعلى العكس، إن من يعتقد أنه كفء لأي مهمة، سيكون كذلك بالفعل.

لكي تصير مهماً، عليك أن تؤمن بأنك مهم، تؤمن بذلك من قلبك، وعندها سيعتقد الآخرون أنك كذلك بالفعل. وإليك مرة أخرى المنطق الكامن خلف هذه القاعدة:

إن كيفية تفكيرك تحدد طريقة تصرفك.
وطريقة تصرفك بدورها هي التي تحدد:
الكيفية التي يستجيب بها الآخرون إليك.

وشأن كافة المراحل الأخرى في برنامجك الشخصي لتحقيق النجاح فإن كسب احترام الآخرين أمر في جوهره بسيط. فلكي تكسب احترام الغير عليك أن تؤمن في داخلك أنك تستحق هذا الاحترام. وكلما زاد احترامك لذاتك، زاد الاحترام الذي يكنه الآخرون لك. اختبر هذا المبدأ. هل تكن أي احترام لشخص يقطن منطقة فقيرة تتسم بالحقارة؟ بالطبع لا. لكن لماذا؟ لأن مثل هذا الشخص المسكين لا يحترم نفسه من الأساس. إنه يسمح لحياته بأن يصيبها العفن جراء عدم احترامه لذاته.

إن احترام الذات يتبدى من خلال كل ما نفعله. لنركز الآن على بعض الطرق المحددة التي تمكننا من زيادة احترامنا لذاتنا وتمكننا بالتبعية من كسب احترام الآخرين.

تحلَّ بمظهر الشخص المهم؛ وسيساعدك ذلك على أن تؤمن بأنك شخص مهم

قاعدة: تذكر دوماً أن مظهرك "يتحدث" نيابة عنك. لذا احرص على أن

يقول أشياء إيجابية عنك. إياك أن تغادر منزلك دون أن تكون متأكداً من أنك تحمل مظهر الشخص الذي تريد أن تكون عليه.

إن أكثر شعار إعلاني مطبوع على الإطلاق هو ذلك الشعار الذي يقول "ارتدِ ملابس لائقة. فستتكلف الكثير إن لم تفعل!"، والذي تبناه المعهد الأمريكي لملابس الرجال والصبيان. إن هذا الشعار يستحق أن يوضع في كل مكتب ومرحاض وغرفة نوم وفصل دراسي في الولايات المتحدة. في أحد الإعلانات يقول رجل شرطة ما يلي:

يمكنك التعرف على الصبي المشاغب من مظهره. بالطبع هذا ليس عدلاً، لكنه حقيقي: فالناس اليوم يحكمون على الصغار من خلال مظهرهم. وبمجرد أن يأخذوا فكرة بعينها عن صبي ما، يكون من العسير أن يغيروا آراءهم فيه، أو رد فعلهم تجاهه. انظر لصبيك، بعيون مدرسيه، وبعيون جيرانك. هل يمكن لمظهره، للملابس التي يرتديها، أن تعطيهم انطباعاً خاطئاً عنه؟ هل تحرص على أن يكون مظهره لائقاً، وأن يرتدي ملابس لائقة، في كل مكان يذهب إليه؟

يتحدث هذا الإعلان، بصورة أساسية، عن الأطفال. لكنه ينطبق على الكبار كذلك. في العبارة التي تبدأ بكلمة "انظر"، استبدل بكلمة "صبيك" كلمة "نفسك"، وبكلمة "مدرسيه" كلمة "رؤسائك" وبكلمة "جيرانك" كلمة "زملائك"، ثم أعد قراءة الجملة. انظر لنفسك، بعيون رؤسائك، وعيون زملائك.

إن الحصول على المظهر الأنيق لا يكلف الكثير. اتبع الشعار السابق ذكره حرفياً. ثم أعد صياغته بحيث يقول: ارتدِ ملابس لائقة، فهذا دائماً ما يعود عليك بالفائدة. تذكر: تحلَّ بمظهر الشخص المهم، لأن هذا سيساعدك على أن تؤمن بأنك شخص مهم.

استخدم الملابس كأداة ترفع بها من معنوياتك، وتبني ثقتك بنفسك. كان صديق قديم لي يعمل كأستاذ في علم النفس دائماً ما يعطي تلاميذه هذه

النصيحة الخاصة باستعدادات الدقائق الأخيرة السابقة على الامتحان: "ارتدِ أفضل الملابس من أجل هذا الامتحان المهم. ارتدِ رابطة عنق جديدة. قم بكي سترتك. وقم بتلميع حذائك. ليكن مظهرك على أفضل ما يكون لأن هذا سيساعدك على التفكير على أفضل صورة".

كان هذا الأستاذ يفهم علم النفس جيداً. لا تشك في هذه الحقيقة. إن مظهرك الخارجي يؤثر على عقلك من الداخل. إن مظهرك الخارجي يؤثر على ما تفكر وتشعر به في داخلك.

إن جميع الصبيان، كما قيل لي، يمرون بـ "مرحلة القبعة". والتي يقوم فيها الصبي بتقمص شخصية حقيقية أو خيالية يريد أن يصير مثلها. دائماً ما أذكر موقفاً بعينه متعلقاً بموضوع القبعة هذا حدث مع ابني دافي. ففي أحد الأيام استقر رأيه على تقمص شخصية لون رانجر/الحارس الوحيد، لكن لم تكن لديه القبعة الخاصة بهذه الشخصية.

حاولت إقناعه بأن يرتدي قبعة أخرى لكنه اعترض قائلاً: "لكن يا أبيَ لا يمكنني التفكير مثل لون رانجر دون أن أرتدي قبعته".

استسلمت أخيراً لرأيه واشتريت له ما أراد. ولا داعٍ للقول بأنه حين ارتدى القبعة، صار يشعر بأنه لون رانجر.

دائماً ما أتذكر هذا الموقف لأنه يقول الكثير عن التأثير الذي يتركه المظهر على التفكير. إن كل من خدم بالجيش يعلم أن الجندي يشعر ويفكر بأنه جندي حين يرتدي زي الجندية. كما تشعر المرأة بالرغبة في الذهاب للحفل كلما ارتدت ملابس الحفلات الأنيقة.

وعلى نفس الصورة يشعر المدير بأنه مدير بحق حين يرتدي ملابس تليق بالمدير. عبر لي أحد رجال المبيعات عن هذا الأمر بقوله: "لا يمكنني الظهور بمظهر الشخص الناجح، وهو الأمر الضروري لي إن كنت أريد عقد صفقات بيع كبيرة ناجحة، دون أن أتيقن من أنني أبدو كذلك".

إن مظهرك يتحدث إليك، كما أنه يتحدث عنك للآخرين أيضاً. إنه يساعد في تحديد ما يعتقده الآخرون بشأنك. بصورة نظرية، من السار أن نسمع أن الناس يحكمون على المرء من خلال شخصيته، وليس ملابسه. لكن

لا تدع هذا يخدعك. إن الناس يقيمون المرء على أساس مظهره. إن مظهرك هو الأساس الأول الذي يقيمك الناس من خلاله. إن الانطباعات الأولى تدوم، بصورة أطول مما نتخيل بكثير.

بالأمس القريب بينما كنت في المتجر رأيت مائدة موضوعاً عليها نوعاً من العنب عديم البذور بسعر ١٥ سنتاً للرطل. وعلى مائدة مجاورة كان نفس النوع من العنب حسبما بدا لي لكنه كان موضوعاً في كيس من البولي إيثيلين وكان سعر العبوة زنة ٢ رطل ٣٥ سنتاً.

سألت الشاب الواقف عند الميزان: "ما الفارق بين هذا العنب بسعر ١٥ سنتاً للرطل والعبوة زنة ٢ رطل بسعر ٣٥ سنتاً؟".

أجابني قائلاً: "الفارق هو الكيس. إننا نبيع من العنب المغلف في أكياس ضعف ما نبيع من العنب غير المغلف، حيث إن مظهره أفضل بهذه الصورة".

فكر في مثال العنب هذا في المرة القادمة التي تكون فيها بصدد الترويج لنفسك. إن تمتعت بالمظهر الملائم، فستكون فرصتك أكبر في الترويج لنفسك، وبسعر أعلى.

المغزى هنا هو: كلما كان مظهرك أفضل، حصلت على قبول الناس بشكل أكبر.

لاحظ غداً من سيحصل على أكبر قدر من الاحترام وحفاوة الاستقبال في المطعم، الحافلة، القاعات المزدحمة، المتاجر، وفي العمل. إن الناس ينظرون إلى المرء، ثم يقيمونه، غالباً على نحو لا شعوري، ثم يتصرفون وفقاً لذلك.

إننا نرى بعض الناس ونحييهم على مضض بعبارات فاترة بينما حين نرى أشخاصاً آخرين نقوم بتحيتهم بكل حماس واهتمام.

أجل، إن مظهر الفرد يتحدث نيابة عنه. إن المظهر المهندم الأنيق يقول أشياء إيجابية عن صاحبه. إنه يقول للناس: "هذا شخص مهم: ذكي، ناجح، يعتمد عليه. هذا رجل يتطلع الناس إليه ويعجبون به ويثقون به. إنه يحترم نفسه، لذا عليكم احترامه".

أما الشخص ذو المظهر الرث فيقول مظهره عنه أشياء سلبية. فهو يقول: "هذا شخص غير ناجح في حياته. إنه شخص مهمل، غير كفء، غير مهم. إنه شخص عادي. إنه لا يستحق أي اهتمام. إنه معتاد على أن يتم تجاهله".

حين أشدد على نقطة "احترم مظهرك" في برامجي التدريبية، دائماً ما يتم توجيه هذا السؤال لي: "إنني مقتنع بهذا. إن المظهر أمر مهم. لكن كيف تتوقع مني أن أتحمل تكاليف شراء ملابس راقية تمدني بالشعور السليم وتجعل الآخرين ينظرون إلي بنظرة الاحترام؟".

هذا السؤال يحير الكثيرين. وقد شغل تفكيري لبعض الوقت. لكن الإجابة عليه بسيطة للغاية: *ادفع ضعف ما أنت معتاد على دفعه في الملابس واشترِ نصف ما أنت معتاد على شرائه.* احفظ هذه الإجابة في عقلك، ثم قم بممارستها. قم بتطبيقها عند شراء القبعات والأحذية والجوارب والمعاطف، وكل ما ترتديه. فمن ناحية المظهر، الكيف أكثر أهمية بمراحل من الكم. حين تطبق هذا المبدأ، ستجد أن احترامك لنفسك واحترام الآخرين لك سيشهد ارتفاعاً كبيراً. كما ستجد أن دفع ضعف ما أنت معتاد على دفعه وشراء نصف ما أنت معتاد على شرائه سيكون أمراً حكيماً وذلك لأن:

١. ملابسك ستظل بحالة طيبة لضعف الوقت لأنها ذات جودة مضاعفة، وستظل جودتها ظاهرة طيلة فترة استخدامها.

٢. ما ستشتريه سيظل مطابقاً للذوق الشائع لفترة أطول، فهذه هي شيمة الملابس الأنيقة.

٣. ستحصل على نصيحة أفضل. فالبائع الذي سيبيعك سترة مقابل ٢٠٠ دولار سيكون أكثر حرصاً على مساعدتك في اختيار الملابس "الملائمة" لك أكثر من البائع الذي ستشتري منه سترة بمائة دولار لا أكثر.

تذكر: إن مظهرك يتحدث إليك، كما يتحدث للآخرين عنك. احرص على أن يقول عنك: "هذا الشخص يملك احتراماً لذاته. إنه شخص مهم. عاملوه بهذه الصورة".

إنك مدين بهذا للآخرين، *لكن الأهم من ذلك أنك مدين بهذا لنفسك*، لذا احرص على التمتع بأفضل مظهر ممكن.

إن تفكيرك يشكل شخصيتك. إن جعلك مظهرك تعتقد أنك أقل شأناً من الآخرين، فستكون كذلك. إن جعلك تشعر بالضآلة، فستكون كذلك. تمتع بأفضل مظهر ممكن وستفكر بالتبعية وتتصرف على أفضل نحو ممكن.

آمن بأن عملك مهم

هناك قصة تروى كثيراً عن توجه المرء نحو عمله تتحدث عن ثلاثة بنائين. إنها قصة قديمة معروفة، لكنها تستحق التكرار.

فحين سئل كل واحد منهم: "ما الذي تفعله؟" أجاب البنَّاء الأول: "أقوم بوضع أحجار البناء". أما الثاني فقال: "أجني تسعة دولارات وثلاثين سنتاً في الساعة". أما الثالث فأجاب قائلاً: "حسناً، إنني أشيد واحداً من أعظم الأبنية".

لا تخبرنا القصة بما حدث لهؤلاء البنائين الثلاثة بعد ذلك، لكن ماذا حدث لهم في رأيك؟ على الأرجح ظل البنائَين الأولين على نفس حالهما: مجرد بنائَين. فهما يفتقدان الرؤية. كما أنهما لا يحترمان مهنتهما. لا يوجد خلفهما ما يدفعهما للأمام نحو تحقيق نجاح أكبر.

لكن لا شك في أن البنّاء الثالث الذي يرى نفسه وهو يبني واحداً من أعظم الأبنية لم يظل على نفس حاله كبنَّاء. ربما صار كبير عمال أو مقاول بناء أو مهندساً معمارياً. لقد تحرك للأمام وللأعلى. لماذا؟ لأن التفكير هو الذي جعله كذلك. إن هذا البنَّاء الثالث يملك التفكير الذي يقوده نحو طريق تنمية نفسه في العمل.

إن تفكير المرء حيال وظيفته يخبرنا الكثير عن شخصيته وعن استعداده لتحمل قدر أكبر من المسئوليات.

تحدث لي صديق يدير شركة للتوظيف مؤخراً قائلاً: "أحد الأشياء التي نبحث عنها عند تقييم المرشح المناسب للعمل لدى العميل هو رأي المرشح في وظيفته الحالية. ودائماً ما يسرنا أن نجد أن المرشح يعتقد أن وظيفته الحالية مهمة، حتى إن كان بها شيء لا يعجبه.

"لماذا؟ الإجابة بكل بساطة هي: إن كان المرشح يشعر أن وظيفته الحالية مهمة، فمن المرجح أن يشعر بنفس الفخر حيال وظيفته التالية أيضاً. لقد وجدنا ارتباطاً وثيقاً بين احترام الشخص لوظيفته وبين أدائه الوظيفي".

ومثل مظهرك، فإن طريقة تفكيرك حيال عملك تقول الكثير عنك لرؤسائك وزملائك في العمل ومرءوسيك، بل ولكل من لك اتصال به.

منذ أشهر قلائل قضيت عدداً من الساعات برفقة صديق لي يعمل كمدير للمستخدمين بإحدى شركات تصنيع الأجهزة المنزلية. وقد تحدثنا سوياً عن "بناء الرجال". وقد شرح لي "نظام تقييم الموظفين" الخاص بالشركة وما تعلم منه.

فقال لي: "لدينا حوالي ثمانمائة عامل غير عاملين في أقسام الإنتاج. وبموجب نظام تقييم الموظفين الخاص بنا أقوم برفقة أحد مساعدي بعمل مقابلة شخصية مع كل موظف بالشركة كل ستة أشهر. وهدفنا من هذه العملية بسيط. فنحن نريد أن نعرف كيف يمكن لنا أن نساعده على أداء وظيفته. ونحن نظن أن هذا أمر طيب لأن كل شخص يعمل معنا مهم لنا، وإلا لما كان يعمل معنا من الأساس.

"إننا نحرص على عدم توجيه أية أسئلة مباشرة للموظف. بل نحن نشجعه على التحدث عن كل ما يرغب في الحديث عنه. إننا نأمل في الحصول على انطباعاته الأمينة عن الشركة. وبعد انتهاء كل مقابلة نقوم بملء استمارة تقييم بشأن توجه الموظف تجاه جوانب بعينها في وظيفته.

"ولقد اكتشفت أمراً مثيراً للاهتمام. إن الموظفين بصفة عامة ينقسمون إلى فئتين، المجموعة أ والمجموعة ب، وذلك اعتماداً على تفكيرهم حيال وظائفهم.

"إن أفراد المجموعة ب يتحدثون دائماً عن الأمان الوظيفي، وخطة التقاعد التي تقدمها الشركة وسياسة الإجازات المرضية والحصول على إجازات إضافية وما تقوم الشركة بعمله كي تحسن برنامج التأمين على موظفيها، وإذا ما كان سيطلب منهم العمل لوقت إضافي في شهر مارس القادم مثلما حدث في شهر مارس الماضي. كما أنهم يتحدثون عن الجوانب المقيتة في

وظائفهم، الأشياء التي لا يحبونها في زملائهم وغيرها من الأمور. إن أفراد المجموعة ب، والتي تضم حوالي ٨٠ بالمائة من العاملين بغير أقسام الإنتاج، ينظرون إلى وظائفهم على أنها شر لابد منه.

"أما أفراد المجموعة أ فيرون وظائفهم من منظور مختلف. فالموظف منهم مهتم بمستقبله الوظيفي ويريد اقتراحات ملموسة بشأن ما يمكنه عمله كي يسرع من تقدمه المهني. إنه لا يتوقع منا أن نعطيه شيئاً باستثناء فرصة تتيح له التقدم في عمله. أفراد هذه المجموعة يفكرون على نطاق أوسع. وهم يقدمون اقتراحات من شأنها تحسين العمل بالشركة. كما أنهم ينظرون لتلك المقابلات التي تجري بمكتبي على أنها شيء بناء، على العكس من أفراد المجموعة ب الذين يرون نظام تقييم الموظفين على أنه عملية غسيل للمخ، ويكونون سعداء للغاية بالانتهاء منه في أسرع وقت.

"هناك طريقة أتحقق بها من توجهات الموظفين ومدى تأثيرها على تقدمهم في عملهم. إن كافة التوصيات الخاصة بالترقيات والعلاوات والمزايا الخاصة تأتيني من مشرفي الموظفين. وعلى الدوام تقريباً يكون أفراد المجموعة أ هم المرشحون لنيل هذه الترقيات. وعلى العكس تأتي المشاكل كلها تقريباً من أفراد المجموعة ب.

"إن التحدي الأعظم في وظيفتي هو محاولة نقل الموظفين من المجموعة ب إلى المجموعة أ. وهذا ليس بالأمر السهل، لأنه ما لم يؤمن الشخص في أعماقه بأهمية وظيفته ويبدأ في الشعور نحوها بشكل إيجابي، فلن يمكنني مساعدته".

هذا دليل ملموس على أن تفكيرك هو المؤثر الأكبر على نجاحك، الحالي والمستقبلي. إن اعتقدت أنك شخص ضعيف، تفتقد الكفاءة اللازمة، وأنك ستفشل، وأن أداءك من الدرجة الثانية، فلن يكتب لك تحقيق أدنى قدر من النجاح.

وعلى العكس، *إن اعتقدت أنك شخص مهم، وأنك تملك الكفاءة اللازمة، وأن أداءك من الدرجة الأولى، وأن عملك مهم*، فستكون على طريق النجاح الأكيد.

إن مفتاح الفوز بما تريد يكمن في التفكير بإيجابية تجاه نفسك. إن الأساس الحقيقي الوحيد الذي يحكم الناس عليك من خلاله هو أفعالك. وأفكارك هي التي تحدد أفعالك.

أنت نتاج تفكيرك.

ضع نفسك في مكان أحد المشرفين للحظات واسأل نفسك أي شخص مما يلي سترشحه لنيل علاوة أو ترقية:

١. السكرتيرة التي تنتهز فرصة غياب المدير عن المكتب لكي تضيع الوقت في قراءة المجلات أم السكرتيرة التي تستفيد من هذا الوقت في أداء العديد من المهام الصغيرة حتى تساعد المدير على إنجاز الكثير من الأمور لدى عودته؟

٢. الموظف الذي يقول: "حسناً، يمكنني الحصول على وظيفة أخرى. وإذا لم تعجبهم الطريقة التي أؤدي بها عملي، فسأستقيل" أم الموظف الذي ينظر للنقد بشكل بناء ويحاول مخلصاً أن يحسن من نوعية عمله؟

٣. البائع الذي يقول للعميل: "إنني أفعل ما يأمروني بفعله. وقد قالوا لي أن أقف هنا لأرى ما إذا كنت تحتاج لشيء" أم البائع الذي يقول: "إنني هنا لخدمتك سيد براون"؟

٤. ملاحظ العمال الذي يقول لعماله: "في الحقيقة أنا لا أحب مهنتي كثيراً. إن هؤلاء المدراء الجالسين في المكاتب يزعجونني على الدوام. وفي أحيان كثيرة لا أفقه شيئاً مما يتحدثون عنه" أم ملاحظ العمال الذي يقول: "من الطبيعي أن يتوقع المرء بعض الأمور المزعجة في أي وظيفة. لكن دعوني أؤكد لكم، إن المدراء المسئولين عن المكان يعلمون عملهم جيداً، ولن يظلموا أياً منا مطلقاً"؟

أليس السبب وراء مكوث الكثيرين في نفس المستوى الوظيفي طيلة حياتهم واضحاً؟ إن تفكيرهم هو الذي يبقيهم على هذه الحال.

أخبرني أحد المدراء في مجال الإعلان ذات مرة عن التدريب غير الرسمي الذي تقدمه الوكالة التي يعمل بها للعاملين الشباب قليلي الخبرة.

قال لي: "إن سياسة وكالتنا هي جعل كل شاب حديث العهد بالعمل لدينا، والذي يكون غالباً متخرجاً لتوه من الجامعة، يعمل كموظف تسليم البريد. بالطبع نحن لا نفعل هذا لأننا نعتقد أن الشخص يحتاج أربع سنوات من التعليم الجامعي لكي يقوم بتسليم الخطابات من مكتب لآخر. إن هدفنا هو منح الفرصة للوافد الجديد لكي يتعرض لمختلف الأشياء التي ينبغي عملها في أرجاء الوكالة. وبعد أن يألف الشاب المكان ويعرف كيفية سير العمل به، نبدأ في تكليفه بإحدى المهام.

"رغم توضيحنا لكل شاب السبب وراء بدء العمل في غرفة تسليم البريد، أحياناً ما نجد أن أحدهم يعتبر وظيفة نقل البريد هذه غير مهمة وتقلل من قيمته. وحين يحدث هذا، نعلم أننا اخترنا الشخص الخطأ للعمل بالوكالة. إن لم يكن يتمتع بالرؤية بحيث يدرك أن عمله في تسليم البريد يعد خطوة ضرورية عملية تسبق تكليفه بمهام أكثر أهمية، فمعنى هذا أن لا مستقبل له في العمل بوكالتنا".

تذكر، إن المدراء يجيبون عن السؤال: *"ما الذي يمكن لهذا الشخص فعله في هذا المستوى تحديداً"* من خلال إجابة السؤال *"كيف يؤدي وظيفته الحالية؟"* أولاً.

إليك بعض العبارات المنطقية الصحيحة المباشرة البسيطة. اقرأها خمس مرات على الأقل قبل أن تواصل القراءة:

إن الشخص الذي يعتقد أن وظيفته مهمة
يتلقى إشارات عقلية بشأن كيفية أداء وظيفته بشكل أفضل،
وأداء وظيفته بشكل أفضل يعني

الحصول على المزيد من الترقيات، المزيد من المال، المزيد من الوجاهة الاجتماعية، المزيد من السعادة.

لقد لاحظنا جميعاً كيف أن الأطفال يكتسبون توجهات وعادات ومخاوف والأشياء المفضلة لآبائهم بصورة سريعة. فسواء فيما يتعلق بالطعام المفضل وأسلوب الكلام والآراء الخاصة بالسياسة والدين أو ما عداها من أنماط السلوك نجد أن الطفل ما هو إلا انعكاس حي لوالديه أو من يربونه، ويرجع هذا إلى أن الطفل يتعلم بالمحاكاة.

وهو ما يفعله البالغون كذلك! فالناس يواصلون محاكاتهم للآخرين طيلة حياتهم. وهم يحاكون القادة والمشرفين، بحيث تتأثر أفكارهم وأفعالهم بهؤلاء الأشخاص.

يمكنك التحقق من هذا الأمر بسهولة. قم بدراسة واحد من أصدقائك والشخص الذي يعمل لديه، ولاحظ أوجه التشابه في التفكير والأفعال.

هذه هي بعض الجوانب التي من الممكن أن يحاكي فيها صديقك رئيسه في العمل أو زميلاً آخر له: اللغة العامية واختيار الكلمات، طريقة تدخين السجائر، بعض تعبيرات الوجه والسلوكيات المميزة، اختيار الملابس، السيارات المفضلة له. وهناك الكثير والكثير غيرها بالطبع.

طريقة أخرى يمكن بها ملاحظة قوة المحاكاة وذلك من خلال مراقبة توجهات الموظفين ومقارنتها بتلك الخاصة بـ "صاحب العمل". فحين يكون صاحب العمل عصبياً متوتراً قلقاً ستجد أن من يعملون بالقرب منه يحملون توجهاً مشابهاً. لكن حين يكون صاحب العمل سعيداً مسترخياً، ستجد أن موظفيه سيكونون كذلك بدورهم.

المغزى هنا هو: *إن نظرتك إلى وظيفتك تحدد نظرة مرءوسيك إلى وظائفهم.*

إن توجهات مرءوسينا نحو وظائفهم تعد انعكاساً لتوجهاتنا نحو وظائفنا. ومن المهم هنا أن نتذكر أن نقاط قوتنا، ونقاط ضعفنا كذلك، تتبدى في سلوك مرءوسينا، تماماً كما يعكس الطفل توجهات والديه.

تدبر هذه الصفة التي تميز الناجحين: الحماس. هل لاحظت من قبل كيف أن البائع الذي يشع بالحماس يجعلك، أنت العميل، تشعر باهتمام أكبر تجاه المنتج الذي يبيعه؟ أو هل لاحظت كيف أن الخطيب المتحمس دائماً ما يكون جمهوره يقظاً منتبهاً متحمساً؟ إن تمتعت بالحماس، فستجد من حولك يتمتعون به أيضاً.

لكن كيف يمكن للمرء أن ينمي الحماس بداخله؟ الخطوة الأساسية لعمل ذلك بسيطة: فكر بحماس. ابنِ بداخلك شعوراً متوهجاً متفائلاً بأن "هذا أمر عظيم، وأنا متحمس له مائة بالمائة".

أنت نتاج تفكيرك. فكر بحماس وستصير شخصاً متحمساً. لكي تحصل على عمل ذي جودة فائقة، كن متحمساً حيال المهمة التي تريد إنجازها. سوف يتحمس من معك بدورهم وسيكون أداء الجميع على أفضل ما يكون.

لكن إذا كنت "تغش" شركتك في أموال النفقات، والمخزون والوقت، إلى جانب تلك الطرق البسيطة الأخرى، فما الذي تتوقع من مرءوسيك عمله؟ وإذا اعتدت على الحضور متأخراً والانصراف مبكراً، فماذا تتوقع من "التابعين" لك أن يفعلوا؟

كما أن هناك حافزاً آخر يدعونا للتفكير بصورة سليمة في وظائفنا حتى نجعل مرءوسينا يفكرون بصورة سليمة في وظائفهم، وهو أن رؤساءنا يقيموننا اعتماداً على كم وجودة العمل الذي يقوم به مرءوسونا.

انظر للأمر من هذا الجانب: من الذي سترقيه لتولي رئاسة قسم المبيعات، مدير المبيعات بالفرع الذي يقوم العاملون معه بعمل رائع أم مدير المبيعات بالفرع الذي يقوم العاملون معه بأداء متوسط؟ من الذي سترشحه لنيل ترقية ليصير مدير إنتاج، المشرف الذي يحقق القسم الخاص به الإنتاج المنشود أم المشرف الذي لا يحقق القسم الخاص به مستوى الإنتاج المطلوب؟

إليك هذين الاقتراحين لتحفيز مرءوسيك على العمل بشكل أكبر:

١. أظهر توجهاً إيجابياً على الدوام نحو وظيفتك بحيث "يكتسب" مرءوسوك هذا التفكير السليم منك.

٢. بينما تؤدي وظيفتك كل يوم اسأل نفسك: "هل أستحق بكل ذرة في كياني أن يحاكيني الآخرون؟ هل العادات التي أقوم بها هي العادات التي أود رؤيتها في مرءوسي؟".

ألقِ على نفسك خطاباً تحفيزياً كل يوم

منذ أشهر عديدة أخبرني بائع للسيارات عن أسلوب إنتاج النجاح الذي ابتكره. إن كلامه يبدو معقولاً، فاقرأه.

يقول بائع السيارات: "من المهام اليومية لوظيفتي، والتي تستغرق ساعتين يومياً، الاتصال تليفونياً بالعملاء المرتقبين لتحديد مواعيد يأتون فيها لاستعراض السيارات. حين بدأت العمل في بيع السيارات منذ ثلاثة أعوام كان هذا الأمر يمثل لي مشكلة كبيرة. كنت خجولاً خائفاً وكنت أعلم أن صوتي ينقل خجلي هذا عبر الهاتف. كان من السهل على الشخص أن يرد علي قائلاً: 'إنني لست مهتماً' ثم ينهي المكالمة.

"في ذلك الوقت كان مدير المبيعات يقوم بعقد اجتماع لرجال المبيعات صبيحة كل يون اثنين. كان كلامه يحفزنا بشدة، وكنت أشعر بشعور طيب حين أستمع إليه. والأهم من ذلك أنني كنت أستطيع تحديد عدد من الاتفاقات في يوم الاثنين أكثر من أي يوم آخر. لكن المشكلة كانت أن قدراً قليلاً فقط من تأثير الخطاب التحفيزي الذي كنت أتلقاه يوم الاثنين كان يستمر معي ليوم الثلاثاء وبقية أيام الأسبوع.

"ثم جاءتني فكرة. إن كان مدير المبيعات يستطيع تحفيزي بحديثه، فما الذي يمنعني من تحفيز نفسي؟ لمَ لا ألقي خطاباً تحفيزياً قصيراً على نفسي قبل إجراء المكالمات الهاتفية؟ وفي هذا اليوم قررت أن أجرب هذا الأمر. ودون أن أخبر أحداً خرجت إلى ساحة السيارات وبدأت الحديث إلى نفسي. قلت لنفسي: 'إنني بائع سيارات ماهر، وسأصير الأفضل. إنني أبيع سيارات جيدة وأقوم بعقد صفقات جيدة. إن الناس الذين أتصل بهم يحتاجون هذه السيارات، وسوف أبيعها لهم'.

"حسناً، أثبت أسلوب تحفيز الذات هذا جدواه منذ البداية. انتابني شعور طيب ولم أعد أرهب تلك المكالمات الهاتفية. كنت أريد أن أقوم بها. لم أعد أذهب إلى ساحة السيارات لأجلس في سيارتي لألقي الخطاب التحفيزي على نفسي. لكني لا أزال أقوم بهذا الأمر. فقبل أن أجري أي اتصال هاتفي أذكر نفسي بأنني بائع سيارات من الدرجة الأولى وأنني سأحقق النتيجة المنشودة، وهو ما أفعله بالفعل".

هذه فكرة طيبة، أليس كذلك؟ لكي تكون في قمة أدائك عليك أن تشعر أنك في قمة أدائك. قم بتحفيز نفسك واكتشف إلى أي مدى سينتابك شعور أكبر وأقوى.

طلبت مؤخراً، في واحدة من الدورات التدريبية التي أقوم بعملها، من كل مشارك أن يلقي كلمة مدتها عشر دقائق عن موضوع "كيف تكون قائداً". وقد قام أحد المتدربين بإلقاء خطاب سيئ للغاية. كانت ركبتاه ترتعشان ويداه ترتجفان. وقد نسي ما كان يريد قوله. ثم بعد التلعثم لخمس أو ست دقائق أنهى حديثه وجلس شاعراً بالانهزام التام.

بعد انتهاء الجلسة طلبت منه أن يأتي إلى الجلسة التالية غداً مبكراً بخمس عشرة دقيقة.

وبالفعل كان موجوداً قبل الجلسة بخمس عشرة دقيقة كما اتفقنا. جلس كلانا لمناقشة الكلمة التي ألقاها بالجلسة السابقة مساء أمس. طلبت منه أن يتذكر بأقصى ما يستطيع من الوضوح ما كان يفكر به في الخمس دقائق السابقة على حديثه.

"حسناً، أعتقد أنني كنت أفكر في الخوف الشديد الذي أشعر به. كنت أعلم أنني سأجعل من نفسي أضحوكة. كنت أعلم أنني سأفسد الأمر. كنت أقول لنفسي: 'ومن أنا لكي أتحدث عن موضوع القيادة؟'. لقد حاولت أن أتذكر ما كنت أنوي قوله، لكن كل ما كنت أفكر به كان الفشل".

قلت له: "هذا ما أعني، هذا هو سبب مشكلتك. فقبل البدء في حديثك قمت بالحط من شأن نفسك بشدة. لقد أقنعت نفسك بأنك ستفشل. فهل

من المستغرب أنك لم تنجح في التحدث؟ لقد نميت الخوف بداخلك بدلاً من أن تنمي الشجاعة.

"سوف تبدأ جلسة الليلة بعد أربع دقائق. هذا ما أريد منك أن تفعله. قم بتحفيز نفسك على مدار الدقائق القليلة القادمة. اذهب إلى تلك الغرفة الخالية وقل لنفسك: 'سوف ألقي خطاباً رائعاً. لدي شيء مهم يحتاج الحاضرون لسماعه، وأريد أن أقوله لهم'. واصل تكرار هذه العبارة بقوة، بكل اقتناع. ثم ادخل القاعة وألقِ خطابك مجدداً".

كم أتمنى لو كنت موجوداً بالقاعة لتسمع الفارق. إن هذا الخطاب التحفيزي المختصر القوي الذي ألقاه على ذاته ساعده على أن يلقي خطاباً رائعاً.

الهدف من هذه الحكاية: اعمل على امتداح ذاتك والإعلاء من شأنها. لا تقم بالحط من شأنك وجلد ذاتك.

أنت نتاج تفكيرك. انظر لنفسك نظرة تقدير وستجد أنك تستحق هذا التقدير بالفعل.

اصنع الإعلان الخاص بـ "إقناع نفسك بنفسك". فكر للحظات في واحد من أشهر المنتجات الأمريكية، كوكا كولا. في كل يوم تقابل عيناك أو أذناك أخباراً طيبة بشأن كوكا كولا. إن القائمين على هذه الشركة يعملون على إقناعك بمنتجهم بصورة مستمرة، ولهذا سبب وجيه. فإذا ما توقفوا عن إقناعك بمنتجهم، فسوف يفتر حماسك وفي النهاية تفقد اهتمامك بالمنتج من الأساس. وعندئذٍ ستنخفض المبيعات.

لكن شركة كوكا كولا لن تسمح بحدوث هذا. لذا فهم يواصلون إقناعك بمنتجهم مرة تلو الأخرى تلو الأخرى.

في كل يوم يقابلني ويقابلك أشخاص فقدوا حيويتهم وحماسهم للحياة، وذلك لعدم اقتناعهم بأنفسهم. لقد فقدوا احترامهم لأهم منتج يملكونه، هم أنفسهم. هؤلاء الأشخاص لم يعودوا يبالون بأنفسهم، وباتوا معتادين

على الشعور بالضآلة، والشعور بأنهم نكرة، وبسبب شعورهم هذا انتهى بهم الحال إلى ذلك.

هؤلاء الأشخاص بحاجة لأن يعاودوا الاقتناع بأنفسهم مجدداً. وكل شخص منهم بحاجة لأن يدرك أنه شخص عظيم. إنه بحاجة لأن يملك إيماناً صادقاً مخلصاً بنفسه.

إن توم ستالي شاب طموح له مستقبل واعد. وهو دائماً ما يقوم بإقناع نفسه بنفسه ثلاث مرات كل يوم مستخدماً في ذلك ما يطلق عليه اسم "إعلان توم ستالي ذو الستين ثانية". وهو يحمل إعلانه الخاص هذا في محفظته على الدوام. وإليك نص الإعلان الخاص به:

توم ستالي، فلتقابل توم ستالي؛ ذلك الشخص المهم، المهم حقاً.

توم، إنك ممن يفكرون على مستوى أكبر، لذا واصل التفكير على هذا المستوى. فكر على مستوى أكبر في كل شيء. لديك العديد من القدرات التي تمكنك من العمل على مستوى ناجح للغاية، لذا فلتحقق هذا النجاح.

توم، أنت تؤمن بالسعادة والتقدم والرخاء.

لذا: فلتتحدث دوماً عن السعادة.

ولتتحدث دوماً عن التقدم.

ولتتحدث دوماً عن الرخاء.

لديك مقدار كبير من الدافعية يا توم، مقدار كبير للغاية.

لذا استفد من هذه الدافعية. فلا شيء يمكنه إيقافك يا توم، لا شيء.

توم، إنك شخص متحمس. فلتشع بالحماس.

أنت تبدو في حالة طيبة يا توم، كما أنك تشعر بأنك في حالة طيبة. فابقَ على هذه الحال.

توم ستالي، لقد كنت شخصاً عظيماً بالأمس وستصير شخصاً أعظم اليوم. والآن اذهب لتحقيق ذلك يا توم. تقدم للأمام.

لقد ساعد هذا الإعلان توم على أن يصير شخصاً أكثر نجاحاً وحيوية. يقول توم: "قبل أن أبدأ في إقناع نفسي بنفسي كنت أظن أنني أقل شأناً من أي شخص وكل شخص آخر. والآن صرت أدرك أنني أملك كل مقومات النجاح، وبالفعل أنا أحقق النجاح. وسأحقق النجاح على الدوام".

إليك الكيفية التي تصنع بها إعلان "إقناع نفسك". أولاً، حدد مناطق قوتك، ونقاط تفوقك. اسأل نفسك: "ما أفضل صفاتي؟". لا تشعر بالخجل من وصف نفسك.

بعد ذلك قم بتدوين هذه الصفات على الورق بكلماتك الخاصة. قم بصياغة الإعلان الذي ستوجهه لنفسك. أعد قراءة إعلان توم ستالي. لاحظ كيف يخاطب هو توم. خاطب نفسك. كن مباشراً لأقصى حد. لا تفكر في أي شخص غيرك بينما تقوم بقراءة إعلانك.

ثالثاً، تدرب على إلقاء إعلانك بصوت عالٍ حين تكون وحدك على الأقل مرة واحدة يومياً. قد يعينك بدرجة كبيرة أن تفعل ذلك وأنت واقف أمام مرآة. استخدم جسدك. كرر الإعلان بقوة وبكل عزم وتصميم. اجعل الدم يندفع عبر أوردتك، وكن متقد الحماس.

رابعاً، اقرأ الإعلان الخاص بك في سرك عدة مرات كل يوم. اقرأه قبل الشروع في التعامل مع موقف يتطلب منك الشجاعة. اقرأه في كل مرة تشعر فيها بالإحباط. اجعل الإعلان في متناول يدك طوال الوقت، واستخدمه كلما استطعت.

كلمة أخيرة. قد يعترض كثير من الناس، بل الغالبية منهم، على هذا الأسلوب الجالب للنجاح. وهذا يرجع إلى أنهم يرفضون تصديق حقيقة أن النجاح يأتي نتيجة للتفكير المنظم. لكني أرجوك ألا تتقبل حكم الأشخاص

العاديين، فأنت لست شخصاً عادياً. إن كان يراودك أي شك في صحة مبدأ "إقناع نفسك بنفسك"، فاسأل أكثر شخص ناجح تعرفه عن رأيه فيه. اسأله، ثم ابدأ في إقناع نفسك بنفسك.

ارتقِ بتفكيرك، فكر كما يفكر الأشخاص المهمون

إن الارتقاء بتفكيرك يؤدي إلى الارتقاء بأفعالك، وهذا يؤدي بدوره لتحقيق النجاح. إليك أسلوباً بسيطاً يعينك على تحقيق المزيد من النجاح وذلك من خلال التفكير كما يفكر الأشخاص المهمون. استخدم الجدول التالي كمرشد لك.

كيف أفكر؟ قائمة تحقق

الموقف	اسأل نفسك
١. حين أشعر بالقلق	هل سيقلق شخص مهم مثلي من أمر كهذا؟ هل يشعر أكثر شخص ناجح أعرفه بالانزعاج من أمر كهذا؟
٢. فكرة ما	ما الذي سيفعله الشخص المهم حين تراوده هذه الفكرة؟
٣. مظهري	هل أبدو كشخص يملك أعلى درجات الاحترام لذاته؟
٤. لغتي	هل أستخدم لغة الأشخاص الناجحين؟
٥. ما أقرؤه	هل سيقرأ الشخص المهم هذا؟
٦. المحادثات	هل هذا شيء يقوم الأشخاص الناجحون بمناقشته؟

الموقف	اسأل نفسك
٧. حين أفقد أعصابي	هل يفقد الشخص المهم أعصابه بسبب هذا الشيء الذي يفقدني أعصابي؟
٨. نكاتي	هل هذه هي نوعية النكات التي يلقيها الأشخاص المهمون؟
٩. وظيفتي	كيف يصف الشخص المهم وظيفته للآخرين؟

ضع السؤال "هل هذه هي الكيفية التي يتصرف بها الشخص المهم؟" في ذهنك على الدوام. استخدم هذا السؤال حتى تصير شخصاً أكبر وأكثر نجاحاً.

باختصار، تذكر ما يلي:

١. تحلَّ بمظهر الشخص المهم، حيث سيساعدك هذا على أن تفكر كشخص مهم. إن مظهرك يتحدث إليك. احرص على أن يرفع من معنوياتك ويعزز من ثقتك بنفسك. كما أن مظهرك يتحدث للآخرين. احرص على أن يقول لهم: "هذا شخص مهم: ذكي، ناجح، ويعتمد عليه".

٢. آمن بأن عملك مهم. فكر بهذه الصورة وستتلقى إشارات عقلية عن كيفية تأدية وظيفتك بصورة أفضل. آمن بأن عملك مهم، وسوف يؤمن مرءوسوك بأن عملهم مهم بدورهم.

٣. حفز نفسك ببعض الكلمات عدة مرات يومياً. اصنع إعلان "إقناع نفسك بنفسك". ذكر نفسك في كل فرصة بأنك شخص ناجح إلى أقصى حد.

٤. في كل مواقف الحياة اسأل نفسك: "هل هذه هي الكيفية التي يفكر بها الأشخاص المهمون؟" ثم افعل ما تمليه عليك الإجابة.

٧

تحكم في بيئتك:
حقق أعلى المراتب

إن لعقلك طبيعة مدهشة. فحين يعمل عقلك في اتجاه معين، فهو يستطيع أن يقطع بك خطوات عديدة للأمام حتى يصل بك إلى نجاحات مذهلة. لكن إن عمل نفس العقل في اتجاه معاكس، يمكنه أن يقودك إلى الفشل التام.

إن العقل هو أكثر أداة حساسة رقيقة في الكون. ولننظر الآن إلى الأسباب التي تجعل العقل يعمل بالصورة التي يعمل بها. إن ملايين البشر مهتمون للغاية بنظمهم الغذائية. فنحن أمة مهووسة بحساب السعرات الحرارية. إننا ننفق ملايين الدولارات على الفيتامينات والأملاح المعدنية وغيرها من المكملات الغذائية. وكلنا نعلم السبب وراء ذلك. حيث إننا أيقنا من خلال ما أجري من أبحاث التغذية أن الجسم يعكس الغذاء الذي يتم إطعامه له. إن القدرة البدنية على التحمل ومقاومة الأمراض وحجم الجسم وحتى عدد سنوات عمرنا كلها أشياء مرتبطة بصورة وثيقة بما نتناول من طعام.

إن الجسم انعكاس لما يتم إطعامه من طعام. وعلى نفس الصورة، يكون العقل انعكاساً لما يتم إطعامه من طعام. بيد أن طعام العقل بالطبع لا يأتي في عبوات، ولا يمكن شراؤه من متجر. إن غذاء العقل هو البيئة التي تعيش فيها،

تلك الأشياء التي لا حصر لها التي تؤثر على تفكيرك، الواعي وغير الواعي. إن نوعية الطعام الذي نتناوله يحدد عاداتنا وتوجهاتنا وشخصياتنا. لقد ورث كل واحد منا قدرة معينة على التطور، لكن مدى استفادتنا من تلك القدرة والكيفية التي نطور بها تلك القدرة كلها أمور تعتمد على نوعية الغذاء الذي نطعم عقولنا به.

إن العقل يعكس ما تمده بيئته من غذاء، تماماً كما يعكس الجسم الغذاء الذي تتم تغذيته به.

هل سبق وفكرت أي شخص ستكون إن كنت ولدت وتربيت في دولة أخرى غير دولتك التي ولدت وتربيت بها؟ ما نوعية الطعام التي كنت ستفضلها؟ هل كنت ستفضل ارتداء نفس نوعية الملابس التي تفضل ارتداءها حالياً؟ ما أوجه الترفيه التي كنت ستحبها لأقصى درجة؟ ما نوعية العمل الذي كنت ستقوم به؟ وماذا ستكون ديانتك؟

سيتعذر عليك معرفة إجابات تلك الأسئلة بطبيعة الحال. لكن من المرجح أن تكون شخصاً مختلفاً بصورة كلية إن كنت قد تربيت في دولة أخرى. لمَ؟ لأنك وقتها ستكون قد تأثرت ببيئة مختلفة. وكما يقال، فالمرء نتاج بيئته.

تنبه لهذه الحقيقة جيداً، إن البيئة تشكل شخصياتنا، وهي التي تجعلنا نفكر على النحو الذي نفكر به. حاول أن تجد عادة واحدة أو لازمة سلوكية لم تكتسبها من أشخاص آخرين. إن الأشياء البسيطة نسبياً، مثل طريقة مشينا، سعالنا، كيفية إمساكنا بقدح الشاي، إلى جانب ما نفضل من موسيقى وأدب وترفيه وملابس، كلها تنبع في معظمها من بيئتنا.

الأهم من ذلك أن حجم تفكيرك، وأهدافك، وتوجهاتك، وشخصيتك ذاتها كلها تتشكل من خلال بيئتك.

إن التواجد لفترة طويلة مع الأشخاص السلبيين يجعلنا نفكر بصورة سلبية، كما أن التواصل المستمر مع الأشخاص ضيقي الأفق يجعلنا نكتسب ضيق الأفق بدورنا. من الناحية الأخرى، فإن التواجد برفقة الأشخاص ذوي الأفكار الكبيرة يرفع من مستوى تفكيرنا، كما أن التواصل الوثيق مع الأشخاص الطموحين يجعلنا أكثر طموحاً.

يتفق الخبراء على أن الشخص الذي أنت عليه اليوم، شخصيتك، طموحاتك، وضعك الحالي في الحياة، كلها أمور ناتجة عن بيئتك النفسية. كما يتفق الخبراء على أن الشخص الذي ستصير عليه بعد عام، خمسة أعوام، عشرة أعوام، عشرين عاماً من الآن يعتمد بصورة شبه كلية على بيئتك المستقبلية.

إنك ستتغير على مر الشهور والسنين. هذا شيء أكيد. لكن الكيفية التي ستتغير بها تعتمد على بيئتك المستقبلية، وعلى الغذاء الذي ستزود به عقلك. لننظر الآن إلى ما يمكننا عمله حتى نجعل بيئتنا المستقبلية تشكل مستقبلاً أكثر رضاً وازدهاراً لنا.

أعد تهيئة عقلك لتحقق النجاح

إن العائق الأول الذي يعترض طريقك إلى النجاح هو الشعور بأن تحقيق الإنجازات العظيمة هو أمر يفوق قدراتك. وهذا التوجه يأتي نتاجاً للعديد والعديد من القوى المحبطة التي تعمل على إبقاء تفكيرك في مستوى متواضع.

ولنتفهم طبيعة هذه القوى المحبطة، لنعد بالذاكرة إلى وقت الطفولة. فحين كنا أطفالاً، كان كل واحد منا يضع لنفسه أهدافاً عالية. فحين كنا في سن صغيرة كنا نضع الخطط لقهر المجهول، وأن نصير قادة، وأن نحصل على مناصب ذات أهمية، وأن نفعل أشياء مثيرة، وأن نصير أغنياء مشاهير، باختصار كان كل واحد منا يطمح لأن يكون الأول، والأكبر، والأفضل. وكنا ببراءة نرى الطريق نحو هذه الأهداف مفروشاً بالورود.

لكن ماذا حدث؟ قبل أن نصل إلى السن التي نبدأ فيها العمل على تحقيق أهدافنا، تبدأ قوى محبطة عديدة في التأثير علينا.

فمن كل جانب نسمع عبارات على غرار: "من الحمق أن يكون المرء حالماً"، وكيف أن أفكارنا كانت "غير عملية، غبية، ساذجة، حمقاء"، وأننا لابد أن "نملك مالاً كثيراً حتى نحقق ما نطمح إليه من نجاح"، وأن "الحظ وحده هو ما يحدد من يحقق النجاح وأن لابد للمرء من أن يكون له أصدقاء مهمون حتى يتقدم" أو أنك "أكبر أو أصغر مما ينبغي".

ونتيجة لهذه القوى المحبطة التي تغرس فينا عدم قدرتنا على التقدم وبالتالي عدم جدوى المحاولة، ينقسم معظم الذين تعرفهم إلى ثلاث مجموعات:

المجموعة الأولى: من استسلموا بصورة كلية. إن غالبية الناس مقتنعون في داخلهم بأنهم لا يملكون مقومات النجاح، وأن النجاح الحقيقي والإنجازات الملموسة هي من نصيب الآخرين المحظوظين أو من يملكون تفوقاً غير طبيعي في جانب معين. ومن السهل معرفة هؤلاء الأشخاص حيث إنهم يقومون بسرد العديد من الأسباب التي تبرر وضعهم الحالي في الحياة والتي توضح كيف أنهم "سعداء حقاً".

مؤخراً تحدث معي شاب ذكي للغاية، يبلغ من العمر اثنين وثلاثين عاماً، والذي حبس نفسه بين جدران وظيفة آمنة لكنها متواضعة، لساعات محاولاً إخباري عن أسباب رضاه وسعادته بتلك الوظيفة. كان يعطي نفسه الكثير من الأسباب المنطقية، لكنه كان في حقيقة الأمر يخدع نفسه، وفي أعماقه كان يعلم ذلك. إن ما كان يريده حقاً هو العمل في وظيفة ذات تحديات يستطيع فيها أن ينمو ويتطور. لكن تلك "القوى المحبطة المتعددة" أقنعته بأنه غير أهل لتولي الأمور الكبيرة.

تضم تلك المجموعة كذلك هؤلاء الذين لا يرتضون بأية وظيفة ويواصلون التحول بين الوظائف المختلفة بحثاً عن فرصة تناسبهم. إن إقناعك لنفسك بالبقاء في وظيفة متواضعة لا تناسبك يشبه مكوثك في خندق طيني، وهو لا يقل سوءاً عن تنقلك بلا هدف آملاً في ظهور فرصة مناسبة لك من تلقاء نفسها.

المجموعة الثانية: من استسلموا بصورة جزئية. أفراد هذه المجموعة، وهم الأقل عدداً من أفراد المجموعة الأولى، يدخلون حياة الرشد حاملين قدراً معقولاً من الأمل في تحقيق النجاح. إنهم يعدون أنفسهم. إنهم يعملون، ويخططون. لكن بعد عقد من الزمان أو نحو ذلك، تبدأ الصعوبات في

التنامي، ويبدو الطريق نحو وظائف المستوى الأعلى وعراً. يقرر أفراد هذه المجموعة عندئذٍ أن تحقيق نجاح أكبر لا يساوي الجهد المبذول فيه.

إنهم يبررون الأمر لأنفسهم قائلين: "إننا نكسب مقداراً من المال أعلى من المتوسط، كما نعيش حياة أفضل من المتوسط. فلمَ نبذل مثل ذلك الجهد الكبير؟".

في الواقع يعاني أفراد هذه المجموعة من مجموعة من المخاوف: الخوف من الفشل، الخوف من اللفظ الاجتماعي، الخوف من عدم الاستقرار، الخوف من فقدان ما لديهم بالفعل. هؤلاء الناس ليسوا راضين لأنهم في داخلهم يعلمون أنهم قد استسلموا. تضم هذه المجموعة العديد من الموهوبين والأذكياء الذين رضوا بالقليل نتيجة خوفهم من الوقوف على أقدامهم والسعي نحو النجاح.

المجموعة الثالثة: الذين لا يستسلمون مطلقاً. إن أفراد هذه المجموعة، ويمثلون حوالي ٢ أو ٣ بالمائة من البشر، لا يسمحون للتشاؤم بالسيطرة عليهم، ولا يؤمنون بالاستسلام للقوى المحبطة، ولا يتخاذلون. بل هم يعيشون ويتنفسون النجاح. أفراد هذه المجموعة هم الأكثر نجاحاً لأنهم الأكثر إنجازاً. أفراد هذه المجموعة يصيرون أفضل رجال المبيعات وأعلى المدراء شأناً وأكثر القادة احتراماً في مجالاتهم. هؤلاء الأشخاص يجدون الحياة مثيرة، مجزية، تستحق الجهد. هؤلاء الأشخاص يتطلعون إلى كل يوم جديد، وكل مواجهة جديدة تجمعهم بأشخاص آخرين، بوصفها مغامرات يعيشونها.

لنكن أمناء. كل واحد منا يرغب في أن يصير فرداً في المجموعة الثالثة، وأن يحقق نجاحات أعظم كل عام، وأن ينجز الأمور ويحقق نتائج.

ولكي تصير، ثم تظل، فرداً من هذه المجموعة، سيتعين عليك مقاومة تلك القوى السلبية الموجودة ببيئتك. ولكي تعرف الكيفية التي سيحاول بها أفراد المجموعتين الأولى والثانية منعك من النجاح، اقرأ هذا المثال.

افترض أنك قلت لمجموعة من أصدقائك "العاديين" بكل إخلاص ما يلي: "في يوم ما سأصير نائب رئيس الشركة".

ما الذي سيحدث؟ على الأرجح سيظن أصدقاؤك أنك تمزح. وإن صدقوا أنك تعني ما تقول، فعلى الأغلب سيقولون: "يا لك من شخص مسكين، لا يزال أمامك الكثير لتتعلمه".

ومن وراء ظهرك سيتساءلون عما إذا كنت قد فقدت صوابك.

افترض أنك كررت نفس العبارة بنفس الإخلاص على رئيس الشركة. ماذا سيكون رد فعله؟ هناك أمر واحد أكيد: إنه لن يضحك. بل سيمعن النظر إليك ويسأل نفسه: "هل يعني هذا الرجل ما يقول حقاً؟".

لكنه لن يضحك. أكرر لك، لن يضحك.

لأن الرجال العظام لا يضحكون على الأفكار العظيمة.

أو افترض أنك ستخبر بعضاً من الأشخاص الفاشلين عن خططك بشأن امتلاك منزل باهظ الثمن، فستجد أنهم سيضحكون عليك لأنهم يعتقدون أن هذا أمر مستحيل. لكن إن أخبرت شخصاً يعيش بالفعل في منزل باهظ الثمن عن خطتك تلك، فلن يكون مندهشاً. إنه يعلم أن هذا أمر ليس مستحيلاً، لأنه حققه بالفعل.

تذكر: *إن من يخبرونك أنه يستحيل فعل أمر ما دائماً ما يكونون من الفاشلين، ذوي المستوى المتوسط أو المتواضع من حيث الإنجازات التي حققوها*. إن آراء هؤلاء الأشخاص يمكن أن تكون كالسم الزعاف.

حصن نفسك ضد هؤلاء الأشخاص الذين يريدون إقناعك بأنك عاجز عن إنجاز أي شيء. اعتبر نصيحتهم السلبية تلك بمثابة تحدٍ لك لكي تثبت لهم أنك قادر على تحقيق ما تريد.

انتبه بشدة لما يلي: لا تسمح لذوي التفكير السلبي بتدمير خططك التي تضعها لتحقيق النجاح. إن هؤلاء الأشخاص موجودون في كل مكان، وهم يستمتعون بإفساد أي تقدم إيجابي يحققه الآخرون.

أثناء دراستي بالجامعة صاحبت طالباً يدعى دابليو دابليو لمدة فصلين دراسيين. كان صديقاً جيداً، من النوع الذي يقرضك المال حين ينفد ما لديك من مال أو يساعدك في الكثير من الأمور البسيطة الأخرى. ورغم صداقته

الوفية لي، كان دابليو دابليو يمتلئ بالمرارة والتشاؤم تجاه الحياة والمستقبل وأي فرص تسنح. كان سلبي التفكير إلى أقصى حد.

في تلك الفترة كنت أحرص على قراءة عمود معين لإحدى الكاتبات في واحدة من الصحف والذي كان يؤكد على الأمل والتصرف بإيجابية واستغلال الفرص. وحينما كان يجدني صديقي هذا أقرأ هذا العمود أو كلما جاء ذكر كاتبته كان يقول: "بحق السماء يا ديف، اقرأ الصفحة الأولى. فمنها تتعلم الحياة. يجب أن تعلم أن هذه الكاتبة تكسب المال من خلال تقديم معسول الكلام للضعفاء كي يصدقوه".

وحين كانت مناقشاتنا تتطرق إلى موضوع التقدم في الحياة كانت لدى دابليو دابليو الصيغة الملائمة لذلك. حيث كان يقول: "ديف، هناك ثلاث وسائل يمكن أن تجني بها المال في أيامنا هذه. الأولى، أن تتزوج بامرأة ثرية. والثانية، أن تسرق بعض المال بطريقة بسيطة مشروعة. والثالثة هي أن تعرف الأشخاص المناسبين، شخصاً يملك قدراً كبيراً من النفوذ".

وقد كان مستعداً على الدوام لتعزيز تلك الصيغة الخاصة به بالأمثلة. ومستعيناً بالصفحة الأولى من الجريدة كان يشير إلى رئيس إحدى نقابات العمال، من بين آلاف النقابات الأخرى، الذي اختلس قدراً كبيراً من أموال النقابة وبصورة قانونية. كما كان يتتبع عن كثب تلك المرات النادرة التي كان يتزوج فيها أحدهم من امرأة ثرية. كما أنه يعرف شخصاً يعرف شخصاً آخر يعرف رجلاً مهماً استطاع التوسط له في صفقة جعلت منه شخصاً ثرياً.

كان دابليو دابليو أكبر مني بعدة أعوام، وكان متفوقاً بدرجة كبيرة في دراسته للهندسة. كنت أتطلع إليه وكأنه أخي الأكبر. وقد شارفت على التخلص من قناعاتي الأساسية حيال ما يحتاجه المرء ليصير ناجحاً وكدت أعتنق فلسفته السلبية.

لكن لحسن الحظ، وبعد مناقشة طويلة معه ذات ليلة، استطعت استعادة زمام أمري مجدداً. حيث عرفت وقتها أنني أستمع لصوت الفشل. وبدا لي أن صديقي هذا كان يتكلم بغرض إقناع نفسه بما يقول أكثر من محاولة تغيير طريقة تفكيري. ومنذ ذلك الوقت صرت أعتبر دابليو دابليو مجرد موضوع

للدراسة، حقل تجارب. وبدلاً من اقتناعي بما كان يقول، كنت أدرس ما يقول، محاولاً اكتشاف السبب وراء تفكيره بهذه الصورة ومعرفة ما سيقوده إليه تفكيره هذا. لقد حولت صديقي السلبي هذا إلى تجربة شخصية.

لم أرَ صديقي هذا منذ أحد عشر عاماً. لكن أخبرني صديق مشترك بأنه قابله منذ بضعة أشهر. كما أخبرني أنه يعمل الآن في وظيفة متواضعة كمخطط رسوم في واشنطن. سألت صديقي هذا ما إذا كان دابليو دابليو قد تغير.

"كلا، بل صار أكثر سلبية عما كنا نعرفه. إنه يعيش حياة صعبة. إن لديه أربعة أبناء، وهو يجد صعوبة في إعالتهم في ظل هذا الدخل المنخفض. إنه يملك من الذكاء ما يؤهله لكسب خمسة أضعاف ما يملك الآن، فقط لو كان يعرف كيف يسخر ذكاءه هذا".

إن هؤلاء السلبيين يحيطون بنا من كل ناحية. وبعض منهم، مثل هذا الصديق الذي كاد أن يتسبب في فشلي، تكون نواياهم حسنة. لكن الآخرين يكونون غيورين، عاجزين عن تحقيق أي تقدم، لذا فهم يريدونك أن تتعثر في طريقك أنت أيضاً. إنهم يشعرون بالضآلة، لذا فهم يريدون أن تصير شخصاً متواضع الحال مثلهم.

احذرهم بشدة. ادرسهم عن كثب، لكن لا تدعهم يدمروا خططك لتحقيق النجاح.

أوضح لي شاب يعمل بأحد المكاتب السبب وراء تغييره السيارة التي اعتاد الذهاب للعمل بها مع زملائه. حيث قال: "إن شخصاً بعينه يواصل التحدث طيلة رحلة الذهاب للعمل ورحلة العودة عن كيف أن الشركة التي نعمل بها بغيضة للغاية. فأياً كان ما تفعله الإدارة، كان يجد خطأً به. كان يمتلئ بالسلبية تجاه كل شخص، بداية من المشرف عليه صعوداً إلى أعلى. كانت المنتجات التي نبيعها غير جيدة. وكل سياسة بها خطأ ما. وحسبما كان يرى الأمور، لم يكن هناك جانب واحد من الشركة إلا وبه ما يعيب.

"في كل صباح كنت أصل للعمل شاعراً بالتوتر وأعصابي مشدودة. وفي كل مساء، وبعد الاستماع إليه وهو يتحدث طوال خمس وأربعين دقيقة عن كل

الأخطاء التي حدثت هذا اليوم، كنت أعود لمنزلي شاعراً بالاكتئاب والإحباط. وأخيراً اتخذت قراري بأن أذهب للعمل في سيارة أخرى. وقد أحدث هذا الأمر اختلافاً هائلاً بالنسبة لي، حيث صرت أركب الآن برفقة مجموعة من الرفاق الذين يرون الجانب الطيب مثلما يرون الجانب السيئ من الأمور".

لقد غير هذا الشاب من بيئته. تصرف ذكي، أليس كذلك؟

إنها حقيقة لا جدال فيها. إن المرء يتأثر للغاية بأقرانه. فالطيور على أشكالها تقع. إن زملاء العمل ليسوا جميعاً متشابهين. فبعضهم سلبيون والبعض الآخر إيجابيون. بعضهم يعمل لأنه "مضطر" لذلك، بينما يعمل آخرون لأنهم طموحون ويأملون في التقدم في عملهم. بعض زملاء عملك يسفهون من أي شيء يقوله مديرهم أو يفعله، بينما يتمتع البعض الآخر بالموضوعية ويعلمون أنه ينبغي عليهم أن يكونوا أتباعاً مخلصين حتى يصبحوا قادة جيدين.

إن طريقة تفكيرنا مرتبطة بصورة مباشرة بالجماعة التي نتواجد معها. *لذا احرص على التواجد مع من يفكرون بصورة سليمة.*

هناك بعض الأمور التي يجب أن تحذر منها في بيئة عملك. ففي كل جماعة ستجد ذلك الشخص الذي يريد أن يقف في طريقك ويمنعك من تحقيق أي تقدم، حيث إنه يعلم في داخله أنه شخص غير كفء. لقد سُخر من كثير من الأشخاص الطموحين، بل تم تهديد بعضهم، وذلك لأنهم حاولوا أن يكونوا أكثر كفاءة وأن ينتجوا كماً أكبر. لنعترف بالحقيقة، فبعض الناس يريدون، بدافع الغيرة، أن يشعروك بالإحراج لأنك ترغب في التقدم في عملك.

هذا الأمر يحدث كثيراً في المصانع، حين يستاء بعض العمال من زميلهم الذي يريد أن يزيد من سرعة عملية الإنتاج. كما يحدث هذا الأمر في الخدمة العسكرية، حيث تحاول مجموعة من الأشخاص السلبيين السخرية من ذلك الجندي الشاب الذي يريد الالتحاق بكلية ضباط الاحتياط ومحاولة إذلاله.

كما يحدث هذا الأمر في عالم الشركات كذلك، حيث تحاول مجموعة من الأفراد غير المؤهلين التقدم من خلال إغلاق الطريق أمام غيرهم.

لقد رأيت هذا الأمر يحدث مراراً وتكراراً في المدرسة الثانوية، حيث تحاول مجموعة من الأغبياء السخرية من ذلك الطالب الذي يتمتع بقدر من التعقل يجعله يرغب في تحقيق أقصى استفادة من فرصة التعلم السانحة له وتحقيق أعلى الدرجات. أحياناً، ومما يؤسف له أن هذا يحدث كثيراً، أن تتم السخرية من الطالب المتفوق حتى يصل لنتيجة مفادها أنه ليس ذكياً بالدرجة الكافية لتحقيق النجاح.

تجاهل هؤلاء السلبيين الموجودين حولك.

في أغلب الأوقات تكون الملاحظات الموجهة ناحيتك ليست موجهة لك بصورة شخصية كما تظن من الوهلة الأولى. إنها مجرد إسقاط لما يشعر به المتحدث من فشل وإحباط.

لا تدع الأشخاص السلبيين ينزلوك إلى مستواهم. لا تدع كلامهم يؤثر فيك، بل تجاهله بصورة كلية. احرص على التواجد مع من يفكرون بصورة إيجابية، وارتقِ لأعلى معهم.

إنك قادر على تحقيق النجاح، فقط من خلال التفكير بصورة سليمة!

كلمة تحذير: انتبه جيداً للمصدر الذي تأتيك منه النصيحة. في معظم المؤسسات ستجد من يتطوعون بتقديم النصح لك من تلقاء أنفسهم والذين يطلقون على أنفسهم "المطلعون على بواطن الأمور"، والذين يتحرقون شوقاً لإفادتك بمعلوماتهم الثمينة. ذات مرة سمعت أحد هؤلاء الناصحين وهو يشرح حقائق الحياة في الشركة لشاب لامع حديث العهد بالعمل بالشركة. قال هذا الناصح: "أفضل وسيلة تسير بها أمورك في هذه الشركة هي أن تبتعد عن طريق الجميع. فإن عرفك أحدهم، فسيغرقك بالمهام. احرص على أن تبتعد عن طريق السيد س، رئيس القسم، فإن ظن أنه ليس لديك عمل كافٍ، فسيلقي بالكثير من الأعمال على عاتقك...".

عمل هذا الناصح المتطوع في الشركة لحوالي ثلاثين عاماً، وهو لا يزال يشغل وظيفة متواضعة. إنه لنعم الناصح لشاب طموح يرغب في التقدم في عمله في الشركة!

احرص على طلب النصيحة ممن يعلمون

هناك تفكير مغلوط مفاده أن الأشخاص الناجحين يستحيل الوصول إليهم، لكن هذا في الحقيقة غير سليم. إن أكثر الأشخاص نجاحاً هم أكثر الناس تواضعاً واستعداداً لتقديم يد العون. فبسبب اهتمامهم الصادق بعملهم ونجاحهم، فهم حريصون على أن تستمر شركاتهم في النجاح، وأن يخلفهم شخص يتمتع بالكفاءة اللازمة حين يتقاعدون. إن الصعب في حقيقة الأمر هو العثور على هؤلاء الأشخاص الواعدين.

تحدثت إحدى المديرات عن هذا الأمر بوضوح قائلة: "إنني امرأة مشغولة، لكن لا توجد لافتة 'ممنوع الإزعاج' معلقة على مكتبي. إن تقديم المشورة للموظفين يعد من مهامي الأساسية. إننا نقدم تدريباً موحداً من نوع أو آخر لكل من يعمل بالشركة، لكن المشورة الشخصية، أو 'النصائح الخاصة' كما أحب أن أطلق عليها، تكون متاحة حين يتم طلبها.

"إنني مستعدة لمساعدة كل من يأتيني وهو يعاني من مشكلة متعلقة بالعمل أو مشكلة شخصية. والشخص الذي يبدي حب الاطلاع ويظهر رغبة حقيقية في معرفة المزيد عن وظيفته وعن كيفية ارتباطها بغيرها من الوظائف هو الشخص الذي أحب مساعدته.

"لكنني، ولأسباب ليست بالخفية، لا أستطيع قضاء جزء من وقتي في تقديم النصيحة لمن لا يكون مخلصاً في طلبها".

حين تكون لديك أسئلة، اسأل الناجحين. إن طلب المشورة من الفاشلين أشبه بالذهاب إلى مشعوذ دجال وطلب معرفة كيفية علاج السرطان منه.

إن العديد من المدراء في أيامنا هذه لا يقدمون على توظيف أي شخص قبل إجراء مقابلة مع زوجته أولاً. وقد أوضح لي أحد مدراء المبيعات الأمر بقوله: "إنني أريد التأكد من أن أسرة رجل المبيعات المرشح للعمل لدينا تقدم له الدعم الكافي، وأن تكون أسرة متعاونة لن تعترض على سفره، وساعات عمله غير المنتظمة وغيرها من المنغصات التي تعد جزءاً من العمل في مجال المبيعات، وأن تساعده أسرته على تجاوز الأوقات العسيرة".

إن مدراء اليوم يدركون أن ما يحدث في أيام الإجازات الأسبوعية وبين السادسة مساءً والتاسعة صباحاً يؤثر بصورة مباشرة على أداء الموظف في ساعات العمل المعتادة بين التاسعة صباحاً والسادسة مساءً. إن الشخص الذي يتمتع بحياة بناءة خارج إطار العمل دائماً ما يكون أكثر نجاحاً من ذلك الذي يحيا حياة عائلية مملة كئيبة.

لننظر سوياً إلى الطريقة التقليدية التي يعتاد بها اثنان من العاملين بنفس المجال، واسمهما جون وميلتون، قضاء إجازاتهما الأسبوعية. ولننظر سوياً كذلك إلى النتائج النهائية المترتبة على ذلك.

إن الروتين المعتاد لجون أيام الإجازات يسير كالتالي: عادة ما يقضي جون ليلة واحدة برفقة بعض من أصدقائه المسليين المختارين بحرص. وعادة ما يقضي ليلة أخرى بالخارج: حيث قد يذهب للسينما أو يشارك في مشروع خيري أو مجتمعي، أو يذهب لمنزل صديق. يخصص جون صباح يوم السبت للعمل مع فرق الكشافة. وبعد الظهيرة يقوم بعمل المهام المنزلية المطلوبة. وعادة ما يعمل على مشروع خاص. وحالياً فهو يقوم برصف ممر في الحديقة الخلفية لمنزله. يوم الأحد يقوم جون وأسرته بعمل شيء خاص. في أحد أيام الأحد القريبة قاموا بتسلق أحد الجبال، وفي يوم آخر قاموا بزيارة أحد المتاحف. ومن حين لآخر يقومون بنزهة في الريف، حيث يرغب جون في أن يقوم في المستقبل القريب بشراء منزل ريفي.

يقضي جون مساء أيام الأحد في هدوء، حيث غالباً ما يقرأ كتاباً أو يتابع آخر الأخبار.

باختصار، إن الإجازات الأسبوعية لجون مخطط لها جيداً. ونشاطاته المنشطة تلك تمنع عنه الشعور بالسأم. إن جون يحصل على انتعاش نفسي كبير.

أما الروتين المعتاد لميلتون فهو أقل توازناً من ذلك الخاص بجون. إن إجازاته الأسبوعية غير مخطط لها. وعادة ما يكون ميلتون "متعباً" للغاية في أمسيات يوم الجمعة، لكنه يسأل زوجته بصورة روتينية: "أتريدين عمل شيء الليلة؟". لكن الخطة تموت عند هذا الحد. نادراً ما يقدم ميلتون وزوجته

على أية أنشطة ترفيهية، ونادراً ما يتلقون أية دعوات للخروج. ينام ميلتون لوقت متأخر صبيحة يوم السبت ويقضي بقية اليوم في أداء أعمال المنزل على اختلافها. مساء يوم السبت عادة ما يذهب ميلتون وأسرته لمشاهدة السينما، أو يكتفون بمشاهدة التلفاز ("وماذا يوجد غير التلفاز؟"). يقضي ميلتون معظم يوم الأحد في الفراش. وفي ظهيرة يوم الأحد يذهب هو وزوجته إلى منزل بيل وماري، أو يأتي بيل وماري لزيارتهما. (إن بيل وماري هما الزوجان الوحيدان اللذان يقوم ميلتون وزوجته بزيارتهما بصورة منتظمة).

إن الملل يسيطر على الإجازة الأسبوعية لميلتون. ومع حلول مساء يوم الأحد يكون الغضب والاحتقان مسيطراً على أفراد الأسرة كلها وذلك بسبب حالة الملل المسيطرة عليهم. بالطبع لا يتطور الأمر لمرحلة الشجار بالأيدي، لكن تمر على الأسرة ساعات من الشد العصبي.

إن إجازة ميلتون الأسبوعية كئيبة مملة قاتمة. لذا لا يحصل ميلتون على أي انتعاش نفسي.

ماذا سيكون تأثير هاتين البيئتين المختلفتين على كلا الرجلين؟ خلال فترة أسبوع أو اثنين قد لا يكون هناك تأثير ملحوظ. لكن على مدار أشهر وسنوات سيكون التأثير مهولاً.

إن بيئة جون تجعله منتعشاً، وتمده بأفكار، وتنشط من تفكيره. إنه أشبه برياضي يقتات على شرائح اللحم.

أما بيئة ميلتون فتجعله مفتقداً للإشباع النفسي. إن تفكيره مقيد. وهو أشبه بالرياضي الذي يقتات على الحلوى والسجائر.

قد يكون كل من جون وميلتون على نفس المستوى اليوم، لكن الفجوة بينهما ستزداد اتساعاً عبر الأشهر المقبلة، حيث سيمضي جون في طريقه قدماً.

قد يقول أحدهم: "حسناً، أعتقد أن جون أكثر تركيزاً في عمله وحسب".

لكن من يعلمون منا سيعرفون أن قدراً كبيراً من الفارق بين الاثنين في الأداء الوظيفي يرجع إلى اختلاف الغذاء العقلي الذي يتناوله هذان الشخصان.

كل من يزرع القمح يعلم أنه إذا وضع قدراً وافراً من السماد للقمح المزروع، فسيحصل على محصول أكبر. إن التفكير هو الآخر يحتاج للتغذية السليمة وذلك إذا أردنا الحصول على نتائج أفضل.

قضيت برفقة زوجتي، إلى جانب خمسة أزواج آخرين، أمسية رائعة الشهر الماضي في منزل مدير لأحد المتاجر وزوجته. وقد بقيت وزوجتي لفترة قليلة بعد مغادرة الباقين، لذا سنحت لي الفرصة لأسأل مضيفنا، والذي كنت على معرفة وثيقة به، عن أمر كان يشغل بالي طيلة الأمسية. فقلت له: "لقد كانت أمسية رائعة بحق. لكن هناك أمر واحد يحيرني. لقد توقعت أن أقابل مجموعة من مدراء المتاجر الآخرين هنا الليلة. لكن الضيوف كانوا يمثلون مختلف المجالات. حيث كان من بينهم الكاتب والطبيب والمهندس والمحاسب والمدرس".

ابتسم وقال: "حسناً، إننا دائماً ما ندعو أشخاصاً عاملين في مجال البيع بالتجزئة بالفعل. لكن زوجتي هيلين وأنا نجد أنه من المثير أن نلتقي مع أشخاص من خارج هذا المجال. أخشى أننا لو قصرنا لقاءاتنا على الأشخاص ذوي الاهتمامات المشابهة لاهتماماتنا، فقد يتسرب الملل والضجر إلى تلك اللقاءات.

"إضافة إلى ذلك، إن أساس مهنتي هو التعامل مع الناس. فكل يوم يزور متجرنا أشخاص ينتمون لمختلف المهن التي يمكن تخيلها. وكلما عرفت المزيد عن الآخرين، أفكارهم، اهتماماتهم، آراءهم، استطعت أداء عملي بصورة أفضل من حيث توفير البضائع والخدمات التي يريدون شراءها".

إليك ببعض النصائح التي من شأنها جعل بيئتك الاجتماعية على أفضل ما يكون:

١. اختلط بجماعات جديدة. إن قصر بيئتك الاجتماعية على نفس المجموعة الصغيرة من الأشخاص يولد الملل والكآبة وعدم الرضا، كما أنه من المهم أن تتذكر أن برنامج بناء النجاح يتطلب منك أن

تكون خبيراً في فهم شخصيات مختلف الناس. إن محاولة التعرف على كل ما يمكن معرفته من خلال الاقتصار على دراسة مجموعة صغيرة من الناس يشبه محاولة إتقان دراسة الميكانيكا من خلال قراءة كتيب واحد لا أكثر.

اعقد صداقات جديدة، انضم لمؤسسات جديدة، وسع من آفاقك الاجتماعية. إن التنوع في شخصيات من تعرف، مثل التنوع في أي شيء آخر، يضفي البهجة على الحياة ويمنحها أبعاداً أوسع. إنه غذاء طيب للعقل.

٢. اختر الأصدقاء الذين لديهم آراء مختلفة عن آرائك. في هذا العصر الحديث لم يعد أمام الشخص ضيق الأفق مستقبل كبير. والمناصب القيادية ذات المسئولية صارت من نصيب الأشخاص الذين يقدرون على النظر للأمر من جوانبه المختلفة. إن كنت منتمياً لحزب يميني، فاحرص على صداقة شخص من حزب يساري، والعكس بالعكس. تعرف على أشخاص لهم معتقدات مختلفة. صادق أشخاصاً لهم آراء متعارضة مع آرائك. فقط احرص على أن يكونوا من الأشخاص ذوي الإمكانيات الحقيقية.

٣. اختر الأصدقاء الذين يسمون فوق الأمور التافهة عديمة القيمة. إن من يهتمون بمساحة منزلك أو ما تملك وما لا تملك من أجهزة كهربائية أكثر من اهتمامهم بأفكارك والتحاور معك هم في الحقيقة أشخاص تافهون. احم بيئتك النفسية. اختر الأصدقاء الذين يهتمون بالأشياء الإيجابية، الأصدقاء الذين يريدون رؤيتك وأنت تنجح حقاً. ابحث عن الأصدقاء الذين يمنحونك التشجيع لتمضي في خططك وتتمسك بمثلك. وإن لم تفعل هذا واخترت مصاحبة ذوي التفكير التافه، فستبدأ تدريجياً في الانزلاق نحو التفكير التافه أنت أيضاً.

إننا أمة تنتبه جيداً للسموم، سموم الجسد أقصد.

فكل مطعم يكون حذراً بشدة من وقوع تسمم بالطعام الذي يقدمه. فإن ثبت وقوع حالتي تسمم به، انهارت سمعته، ولن يقربه حتى زبائنه المعتادون. إن لدينا الكثير من القوانين التي تحمينا من الوقوع ضحية للتسمم الجسدي. إننا نضع، أو ينبغي علينا أن نضع، السموم على الأرفف العالية حتى تكون بعيدة عن متناول الأطفال. إننا نبذل قصارى جهدنا لتجنب التسمم الجسدي. وإننا لنبلي بلاءً حسناً بالفعل في هذا الأمر.

بيد أن هناك نوعاً آخر من التسمم ليس على نفس الدرجة من الوضوح، ألا وهو تسمم الأفكار، والمعروف باسم النميمة. إن سم الأفكار يختلف عن سم الجسد في موضعين. إنه يسمم العقل لا الجسم، كما أنه أقل وضوحاً للعيان.

ورغم كون سم التفكير أقل وضوحاً، فإنه يسبب أخطاراً عظيمة. فهو يقلل من حجم تفكيرنا من خلال جعلنا نركز على الأشياء التافهة عديمة القيمة. كما أنه يشوه ويحرف من أفكارنا حيال الآخرين لأنه مبني في الأساس على تشويه الحقائق، إضافة إلى ذلك فهو يسبب لنا شعوراً بالذنب يكون ظاهراً حين يحدث أن نقابل الشخص موضع النميمة بعد ذلك. إن تسمم الأفكار مكون من صفر بالمائة من التفكير السليم، ومائة بالمائة من التفكير الخاطئ.

وعلى عكس الشائع، فإن النساء لا يحتكرن حوارات النميمة. ففي كل يوم يعيش الكثير من الرجال أيضاً في بيئة مسمومة جزئياً. كل يوم تقام حفلات النميمة من قبل رجال يقومون بالتحدث في موضوعات على غرار "مشكلات الرئيس العاطفية أو المالية"، "تملق بيل لمدرائه بهدف الحصول على منصب أعلى"، "احتمال نقل جون من عمله الحالي"، "السبب وراء تلقي توم معاملة خاصة"، "السبب وراء تعيين ذلك الموظف الجديد". وتسير النميمة على هذا النحو: "حسناً، لقد سمعت لتوي... كلا، حقاً.... الأمر لا يدهشني... إنه يستحق ما وقع له... بالطبع لا حاجة لأن أخبرك بأن هذا الأمر سر...".

إن الحوارات تمثل جزءاً كبيراً من بيئتنا النفسية. وبعض الحوارات تكون صحية، حيث تشجعك، وتجعلك تشعر بأنك تسير تحت أشعة الشمس الدافئة في أحد أيام الربيع. بعض الحوارات تجعلك تشعر بأنك بطل ناجح.

لكن بعض الحوارات تشبه السير بين جنبات سحابة مسمومة مشعة. فهي تخنقك، وتصيبك بالمرض، وتحولك لشخص فاشل.

إن النميمة هي مجرد حوار سلبي يدور بين الناس، ويبدأ الشخص ضحية التسمم الفكري في الاعتقاد بأنه يستمتع بها. إنه يحصل على قدر من الفرحة المسمومة من خلال التحدث عن الغير بصورة سلبية، غير مدرك أنه يصير شخصاً غير محبوب ولا يعتمد عليه من قبل الأشخاص الناجحين.

ذات مرة بينما كنت أتحدث مع صديق لي عن بنيامين فرانكلين، دخل أحد مدمني الأفكار المسممة هؤلاء في الحوار. وبمجرد معرفته بموضوع الحوار بدأ في انتقاد الحياة الشخصية لفرانكلين، وبصورة سلبية للغاية. ربما كانت شخصية فرانكلين بها بعض العيوب، وربما كان سيصلح موضوعاً لمجلات الفضائح إن كانت موجودة في أيامه في القرن الثامن عشر. لكن المهم في الأمر هو أن حوارنا لم يكن متعلقاً من قريب أو من بعيد بالحياة الشخصية لفرانكلين، ولقد شعرت بالسعادة لأننا لم نكن نتحدث عن شخص نعرفه عن كثب.

هل يمكنني التحدث عن الناس؟ نعم، لكن تحدث فقط عن الجوانب الإيجابية.

دعني أؤكد على نقطة معينة هنا: ليست كل الحوارات نميمة. فالمناقشات غير الرسمية والحوارات العرضية التي تجري في المتاجر وغيرها قد تكون ضرورية في بعض الأحيان. وقد تخدم غرضاً مفيداً حين تكون بناءة. وبإمكانك اختبار نفسك لمعرفة ما إذا كنت تميل للنميمة من خلال هذا الاختبار البسيط:

١. هل أنشر شائعات عن أشخاص آخرين؟

٢. هل لدي أشياء طيبة أقولها عن الآخرين؟

٣. هل أحب الاستماع إلى فضائح الآخرين؟

٤. هل أحكم على الآخرين من خلال الحقائق وحدها؟

٥. هل أشجع الآخرين على إخباري بأحدث الشائعات؟

٦. هل أسبق أي حوار لي بقولي: "لا تخبر أحداً بما سأقوله لك"؟

٧. هل أحافظ على سرية المعلومات التي أعلم أنه لا ينبغي الكشف عنها؟

٨. هل أشعر بالذنب حيال ما أتحدث به عن الآخرين؟

والإجابات واضحة بالطبع.

تدبر هذه الفكرة للحظات: إن إمساكك ببلطة حديدية وتكسير أثاث جيرانك لن يجعل أثاثك أفضل حالاً على الإطلاق. كما أن مهاجمة الآخرين بالكلمات لن تحسن من حالك أو حالي ولو بأقل درجة.

اسعَ وراء الدرجة الأولى: إنها قاعدة ذهبية عليك باتباعها في كل ما تفعله، بما في ذلك الأشياء التي تشتريها. ذات مرة، ولكي أثبت لإحدى المجموعات مدى صحة قاعدة السعي وراء الدرجة الأولى، طلبت من أفراد تلك المجموعة أن يعطوني أمثلة على مواقف كانوا فيها حريصين على توفير قروش قليلة، لكن كلفهم ذلك أموالاً كثيرة. وتلك بعض الأمثلة التي ذكروها:

"لقد اشتريت بذلة بسعر مخفض من أحد متاجر التجزئة غير المعروفة. ورغم أنني حصلت عليها بسعر جيد، فإن البذلة كانت ذات جودة منخفضة للغاية".

"احتاجت سيارتي نظام نقل حركة أوتوماتيكياً جديداً. وقد ذهبت إلى إحدى ورش التصليح بأحد الأزقة والتي وافق القائمون عليها على تنفيذ المطلوب بسعر أقل بـ ٢٥ دولاراً عن مركز الصيانة المعتمد. لم يدم جهاز نقل الحركة 'الجديد' سوى ١٨٠٠ ميل، ولم يستطع القائمون على ورشة التصليح إصلاحه مجدداً".

"اعتدت على مدار شهور أن أتناول طعامي بأحد مطاعم الوجبات السريعة الصغيرة في محاولة مني لتوفير المال. لم يكن المكان نظيفاً، كما لم يكن الطعام جيداً، ناهيك عن مستوى الخدمة، هذا إن كانت تستحق أن يطلق عليها خدمة من الأساس، إضافة إلى ذلك كان الزبائن المعتادون من أحقر الناس. ذات يوم أقنعني صديق لي بالذهاب لتناول الغداء معه في واحد من أرقى المطاعم بالمدينة. وقد طلب غداء رجال الأعمال، وفعلت مثله. وقد اندهشت مما حصلت عليه: طعام شهي، خدمة جيدة، جو طيب، وكل ذلك في مقابل مبلغ أعلى بقليل من ذلك الذي كنت أدفعه في ذلك المطعم الحقير. لقد تعلمت درساً كبيراً".

كانت هناك العديد من الأمثلة الأخرى. أخبرني أحدهم أنه وقع في مشكلات مع مصلحة الضرائب بسبب استعانته بأحد المحاسبين ذوي الأتعاب المنخفضة، كما أخبرني آخر عن ذلك الطبيب ذي الأتعاب المخفضة الذي ذهب إليه وشخص حالته بصورة خاطئة. كما أخبرني آخرون عما آلت إليه محاولات اقتصادهم في تكاليف إصلاح المنزل، أو الإقامة في الفندق وأمثلة عديدة غيرها على مختلف المنتجات والخدمات.

لقد سمعت العبارة "لكني لا أستطيع تحمل تكلفة الدرجة الأولى" مراراً. إن الإجابة على ذلك هي: يمكنك تحمل تكلفة أي من الخيارين. لكن على المدى البعيد بكل تأكيد ستجد أن اختيارك للدرجة الأولى سيكلفك أقل من اختيارك للدرجة الثانية. إضافة إلى ذلك، من الأفضل أن يملك المرء أشياء قليلة ذات جودة مرتفعة عن أن يملك أشياء كثيرة لا قيمة لها. فعلى سبيل المثال، من الأفضل أن تقتني زوجاً واحداً جيداً من الأحذية عن أن يكون لديك ثلاثة أزواج من الدرجة الثانية.

إن الناس يقيمونك بناءً على جودة اختياراتك، وغالباً ما يتم هذا بصورة لاشعورية. نمِ بداخلك إحساساً بالجودة، وسيؤتي هذا الأمر ثماره. وهو لن يكلفك الكثير، بل سيكلفك أقل من اختيارك للدرجة الثانية.

اعمل على أن تجعلك بيئتك أكثر نجاحاً!

١. كن واعياً ببيئتك. فمثلما يتألف الجسم من غذاء الجسم، يتألف العقل من غذاء العقل.

٢. اجعل بيئتك تعمل لصالحك، وليس ضدك. لا تسمح للقوى المحبطة، الأشخاص السلبيين، بأن يجعلوك تفكر في الهزيمة.

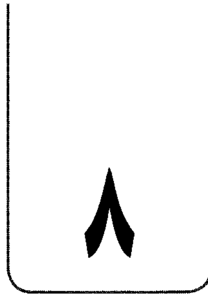
٣. لا تسمح لضيقي الأفق بأن يمنعوك من تحقيق النجاح. إن الأشخاص الغيورين يريدون رؤيتك وأنت تتعثر. لا تحقق لهم ما يأملون به.

٤. احصل على النصائح من الأشخاص الناجحين. إن مستقبلك مهم. لا تسمح للمتطوعين بتقديم النصح الفاشلين بأن يضعوا مستقبلك في خطر.

٥. احصل على قدر كبير من الانتعاش النفسي. انضم لجماعات جديدة. اكتشف أشياء جديدة مثيرة يمكنك عملها.

٦. تخلص من مسممات الأفكار. تجنب الخوض في النميمة. تحدث عن الناس، لكن تحدث بالأشياء الإيجابية فقط.

٧. اختر الدرجة الأولى في كل شيء تفعله. إن اختيارك لما دون ذلك سيكلفك الكثير.



اجعل توجهاتك تعمل لصالحك

هل يمكنك قراءة أفكار الآخرين؟ إن قراءة الأفكار أسهل مما تتخيل بكثير. ربما قد لا تكون لاحظت هذا من قبل لكنك بالفعل تقرأ أفكار الآخرين، تماماً كما يقرءون هم أفكارك.

لكن كيف نفعل هذا؟ إننا نفعل هذا بصورة تلقائية، وذلك من خلال ما يظهر أمامنا من توجهات.

هل تذكر الأغنية التي تقول في كلماتها: "أنت لست بحاجة لمعرفة لغة محبوبك حتى تعبر له عن حبك"؟ لقد اشتهرت هذه الأغنية على يد بينج كروسبي منذ عدة سنوات. إن كلمات هذه الأغنية البسيطة تضم عدداً كبيراً من النظريات النفسية التي قد تحتاج لكتاب كامل لشرحها. إنك لست بحاجة لمعرفة لغة محبوبك حتى تعبر له عن حبك. إن كل شخص سبق له الوقوع في الحب يعمل ذلك.

كما أنك لست بحاجة لمعرفة أية لغة لكي تقول: "إنني معجب بك" أو "إنني أحتقرك" أو "أعتقد أنك شخص مهم" أو "أعتقد أنك شخص غير مهم" أو "إنني أحسدك". إنك لست بحاجة لمعرفة الكلمات أو حتى استخدام الكلمات لكي تقول "إنني أحب عملي" أو "أشعر بالملل" أو "إنني جوعان". إن الناس يتحدثون دون إصدار أصوات.

إن طريقة تفكيرنا تتبدى من خلال أفعالنا. والتوجهات هي مرآة العقل، حيث إنها تعكس تفكيرنا.

بمقدورك قراءة أفكار الشخص الجالس إلى المكتب. يمكنك الإحساس، من خلال ملاحظة تعبيرات وجهه ولغة جسده، بشعوره حيال وظيفته. بإمكاننا أن نقرأ أفكار البائعين والتلاميذ وأزواجنا وزوجاتنا، وهذا ليس بإمكاننا وحسب، بل هذا هو ما نفعله بالفعل.

إن الممثلين المخضرمين، المطلوبين بكثرة في أفلام السينما والأعمال التليفزيونية عاماً بعد الآخر، هم بدرجة ما ليسوا بممثلين من الأساس. إنهم لا يمثلون أدواراً. بل هم يفقدون هوياتهم ويفكرون ويشعرون مثلما تفكر وتشعر الشخصيات التي يلعبونها. وهذا أمر ضروري. وإن لم يفعلوه فسيبدو وكأنهم يتصنعون الأداء، وهو ما قد يؤدي لتدهور شعبيتهم.

إن التوجه لا يبدو واضحاً في مظهر الشخص وحسب، بل يبدو واضحاً في نبرة صوته كذلك. فحين تقول السكرتيرة عبارة مثل: "صباح الخير، هنا مكتب السيد شوميكر"، فهي لا تعرفك باسم المكان وحسب. بل هي تقول لك من خلال هذه الكلمات البسيطة أشياء كثيرة مثل: "إنني سعيدة باتصالك. أعتقد أنك شخص مهم. إنني أحب وظيفتي".

في الوقت الذي قد تنقل لك سكرتيرة أخرى تقول نفس الكلمات معاني متباينة مفادها: "إنك تضايقني. أتمنى لو لم تكن قد اتصلت. أشعر بالملل من وظيفتي، ولا أحب الأشخاص الذين يشعرونني بالملل".

إننا نقرأ التوجهات من خلال تعبيرات الوجه والجسد ونبرة الصوت. وإليك السبب. فعبر التاريخ البشري الممتد، تعد اللغة المنطوقة، حتى إن كانت بعيدة الشبه بلغتنا الحالية، اختراعاً حديثاً. فعبر ملايين وملايين من السنين اعتاد الناس التواصل من خلال الإشارات الصوتية البسيطة مثل الأنين والتأوه والدمدمة والهمهمات.

لقد اعتاد الناس إذن على التواصل مع بعضهم البعض لملايين السنين من خلال تعبيرات الوجه والجسد والصوت، وليس من خلال الكلمات. ومازلنا إلى الآن نقوم بالتعبير عن توجهاتنا ومشاعرنا تجاه الأشخاص والأشياء

بنفس الطريقة. فإلى جانب التواصل الجسدي المباشر، تعد حركات الجسد وتعبيرات الوجه والصوت هي الوسائل الوحيدة التي نتواصل بها مع الأطفال. ولدى هؤلاء الصغار قدرة مدهشة على تمييز التواصل الصادق من ذلك الزائف.

يقول الأستاذ إروين إتش. شيل، أحد أكثر الخبراء المحترمين في مجال الإدارة: "من الواضح أن هناك أمراً آخر إلى جانب الموهبة والكفاءة هو المسئول عن الإنجاز. وأعتقد أن هذا العامل الرابط، هذا المحفز كما يمكن أن تسميه، يمكن تعريفه بكلمة واحدة، التوجه. فحين نتمتع بالتوجه السليم، تكون قدراتنا في قمة فعاليتها، ونتمكن من تحقيق النتائج الجيدة بكل تأكيد".

إن التوجه يصنع الفارق بحق. إن البائع الذي يتمتع بالتوجه السليم هو الذي يحقق نسبة المبيعات المطلوبة منه. والطالب الذي يملك التوجه السليم يحقق الدرجات النهائية. إن التوجه السليم يمهد الطريق نحو الحياة الزوجية السعيدة. إن التوجهات السليمة هي التي تمكننا من التعامل على أفضل نحو مع غيرنا من الأشخاص. كما أن التوجه السليم هو الذي يمكنك من أن تصير قائداً. إن التوجه السليم يحقق لك النجاح في كل ما تفعل.

هناك أمور ثلاثة عليك بتنميتها، ولتجعلها تعمل لصالحك في كل ما تفعله.

١. اكتسب شعوراً بالحماس.

٢. أشعر الآخرين بأهميتهم.

٣. ركز على الخدمة أولاً.

والآن لنرَ كيفية عمل تلك التوجهات الثلاث.

منذ عدة سنوات، حينما كنت في السنة الثانية من دراستي الجامعية، كنت أدرس مادة التاريخ الأمريكي. مازلت إلى الآن أذكر ما جرى أثناء دراستي لهذه المادة بكل وضوح، ليس بسبب ما تعلمته عن التاريخ الأمريكي

من خلالها، بل لأن هذه الخبرة ساعدتني بصورة غير معتادة على تعلم مبدأ مهم للنجاح: *لكي تحمس الآخرين، عليك أن تشعر بالحماس أنت أولاً*.

كانت محاضرات مادة التاريخ يتم إلقاؤها في قاعة محاضرات مروحية الشكل. بيد أن أستاذ المادة، والذي كان رجلاً في أواسط العمر يبدو أنه على علم كبير، كان أداؤه مملاً يرثى له. فبدلاً من تقديم التاريخ لنا كمادة مثيرة شيقة، كان الأستاذ يكتفي بسرد الحقائق الجامدة الواحدة تلو الأخرى. كان من العجيب حقاً كيف استطاع هذا الأستاذ أن يجعل من مادة شيقة كهذه شيئاً مملاً بهذه الصورة. لكنه نجح في هذا.

يمكنك بالطبع تخيل الأثر الذي تركه ذلك الملل الذي بعثه أستاذ التاريخ في الطلبة. كان الطلبة يتحدثون وقت المحاضرة، بل وكان بعضهم ينام، الأمر الذي استدعى استعانته باثنين من المساعدين مهمتهما أن يتجولا بين صفوف الطلاب ليمنعا الطلاب من التحدث ويوقظا من كان نائماً.

ومن حين لآخر كان ذلك الأستاذ يتوقف عن التحدث ويلوح بأصبعه محذراً الطلاب قائلاً: "إنني أحذركم. عليكم الانتباه إلى ما أقول. عليكم التوقف عن الحديث، ولن أزيد على ذلك". لم يكن لقوله هذا بالطبع أثر كبير على الطلاب، والذين كان عدد كبير منهم من المحاربين ذوي الخبرة الذين كانوا يخاطرون بحياتهم من أشهر قليلة مضت، والذين صنعوا التاريخ على الجزر وفي قاذفات القنابل.

وبينما كنت أجلس وأشاهد هذه الخبرة العظيمة الرائعة وهي تتحول لكابوس قاتم، وجدت نفسي أحاول الإجابة عن السؤال: "لمَ يتجاهل الطلاب ما يقوله هذا الأستاذ؟".

ولم أجد صعوبة في معرفة الجواب.

لم يكن الطلاب مهتمين بما يقوله الأستاذ، لأن الأستاذ نفسه لم يكن مهتماً بما يقوله. لقد كان يسأم مادة التاريخ، وكان هذا بادياً عليه. *ولكي تنشط الآخرين وتحمسهم، عليك أن تعمل على بث الحماس في روحك أولاً*.

عبر السنين رأيت هذا المبدأ وهو يتحقق في مئات من المواقف المختلفة. وهو يصح في كل مرة. فحين يفتقد المرء الحماس يكون محالاً عليه أن يبث

روح الحماس في شخص غيره. أما الشخص المتحمس فسرعان ما يبث روح الحماس في كل من حوله.

إن البائع المتحمس لا يقلق مطلقاً بشأن المشترين غير المتحمسين. إن المدرس المتحمس لا يقلق مطلقاً بشأن الطلاب غير المتحمسين. والداعية المليء بالحماس لا يقلق مطلقاً من وجود جمهور غير متحمس.

إن الحماس يجعل الأشياء أفضل بنسبة ١١٠٠ في المائة. منذ عامين تبرع العاملون في واحدة من الشركات التي أعرفها لمنظمة الصليب الأحمر الخيرية بمبلغ ٩٤,٣٥ دولار. وفي هذا العام تبرع نفس العاملين، والذين يتقاضون نفس الرواتب تقريباً، بمبلغ يقارب ١١٠٠ دولار، أي بزيادة قدرها ١١٠٠٪.

كان الشخص المسئول عن جمع مبلغ الـ ٩٤,٣٥ دولار يفتقد الحماس تماماً. لقد قال عبارات على غرار: "أعتقد أنها منظمة تستحق التبرع لها"، "لم يسبق لي التعامل معها بصورة مباشرة"، "إنها منظمة كبيرة وهم يقومون بجمع كثير من المال من الأغنياء، لذا أعتقد أنه ليس من الضروري أن نشارك بالكثير"، "إن كنتم تستطيعون التبرع بالمال، فأنا أولى بتبرعكم هذا". لم يفعل هذا الشخص أي شيء ليحفز أياً من العاملين على الانضمام إلى منظمة الصليب الأحمر والمشاركة بمبلغ يستحق.

أما المسئول عن جمع التبرعات هذا العام فكان شخصاً مختلفاً. كان شخصاً مليئاً بالحماس. كان يبين بالأمثلة الواقعية كيفية مساعدة منظمة الصليب الأحمر للناس وقت حدوث كوارث. كما أوضح كيف أن تلك المنظمة كانت تعتمد على التبرعات التي يقدمها الناس. وقد طلب من العاملين أن يقدروا التبرعات التي سيقدمونها من خلال التفكير في المال الذي كان كل واحد منهم سيعطيه لجارٍ له وقعت له مصيبة. لقد قال لهم: "انظروا لما فعلته تلك المنظمة"، لاحظ أنه لم يتسول التبرعات، إنه لم يقل: "على كل واحد منكم أن يتبرع بمبلغ (س) من المال"، بل كل ما فعله هو إظهار الحماس حيال أهمية هذه المنظمة. وكانت النتيجة الطبيعية لذلك هي النجاح الكبير الذي تحقق.

فكر للحظات في النادي أو المؤسسة المدنية التي تعرف أنها في حال متدهورة. على الأرجح ستجد أنها تحتاج الحماس حتى تعود للحياة مرة أخرى.

إن النتائج تعتمد على مقدار الحماس الذي بداخلك.

إن الحماس يتحقق بعبارة مثل: "هذا أمر عظيم!"، وإليكم الأسباب.

إليك هذا الإجراء المكون من ثلاث خطوات والذي من شأنه مساعدتك على تنمية قوة الحماس بداخلك.

١ . تعرف *أكثر على الأمر*. قم بهذا الاختبار البسيط. فكر في شيئين لا تهتم بهما على الإطلاق أو تهتم بهما اهتماماً بسيطاً لا أكثر، كإحدى ألعاب الأطفال، أحد أنواع الموسيقى، رياضة ما. اسأل نفسك: "كم أعرف حقاً عن هذه الأشياء؟". في الغالب ستجد أنك لا تعرف الكثير.

أعترف أنني ظللت لسنوات عدة غير مهتم بالمرة بالفن الحديث. حيث كان بالنسبة لي مجرد رسومات خرقاء لا أكثر، إلى أن قام صديق لي محب لهذا النوع من الفن بشرحه لي. ولقد صرت أجده، الآن بعدما صرت على دراية كافية به، مبهراً بحق.

وهذا التدريب يوفر واحداً من المفاتيح المهمة لبناء الحماس: فلكي تحصل على الحماس، عليك بمعرفة المزيد عن الشيء الذي تريد تنمية روح الحماس إزاءه.

من المرجح أنك لا تملك أي حماس حيال النحل الطنان. لكن إذا ما درست هذا النوع من النحل، وعرفت الفائدة التي تأتي من ورائه، وعرفت علاقته بأنواع النحل الأخرى، وكيفية تكاثره، ومكان معيشته في فصل الشتاء، إن عرفت كل ما يمكنك معرفته عن النحل الطنان فسرعان ما ستجد نفسك مهتماً من أعماق قلبك بهذا النوع من النحل.

لكي أبين للمتدربين الكيفية التي يتولد بها الحماس من خلال هذا الأسلوب القائم على المعرفة بشكل أكبر، أقوم أحياناً باستخدام المثال الخاص بالصوبة الزجاجية. حيث أوجه سؤالاً يبدو عابراً للمجموعة أقول فيه: "هل منكم أحد مهتم بتصنيع وبيع الصوبات الزجاجية؟". لم يحدث قط أن أجابني شخص

بالإيجاب. بعد ذلك أقوم بتوضيح مجموعة من المعلومات بشأن الصوبات الزجاجية: حيث أذكر أفراد المجموعة كيف أنه، في ظل ارتفاع مستويات المعيشة، أصبح الناس مهتمين أكثر وأكثر بالكماليات. وأذكر كيف أن السيدة الأمريكية قد ترغب في زراعة أزهار الأوركيد وبراعم البرتقال الخاصة بها. كما أذكر أنه طالما كان بمقدور عشرات الآلاف من الأسر امتلاك حمامات سباحة خاصة، فسيكون بمقدور الملايين امتلاك الصوبات الزجاجية، وذلك لأنها أرخص ثمناً. كما أبين أنه لو استطاع المرء بيع صوبة ثمنها ٦٠٠ دولار لكل أسرة من بين خمسين، لاستطاع عمل شركة صوبات تبلغ مبيعاتها ٦٠٠ مليون دولار، إلى جانب ٢٥٠ مليون دولار أخرى من الأشياء المكملة لها من نباتات وبذور.

الشيء الوحيد الصعب في هذا التدريب هو أن المجموعة، التي كانت قبل ذلك بعشر دقائق لا تملك أي اهتمام بموضوع الصوبات، صارت متحمسة للغاية لدرجة أنها لا تريد التحدث في الموضوع التالي له.

استخدم هذا الأسلوب كي تنمي الحماس حيال الأشخاص الآخرين. اعرف كل ما يمكنك معرفته عن الشخص الآخر، ما يفعله، أسرته، نشأته، أفكاره طموحاته، وستجد نفسك مهتماً به ومتحمساً لمعرفته. واصل التقصي، وستجد بكل تأكيد أوجهاً للاهتمام المشترك. واصل البحث، وستكتشف في النهاية أنه شخص رائع بحق.

يصلح هذا الأسلوب في تنمية الحماس تجاه الأماكن الجديدة كذلك. منذ عدة سنوات قرر زوجان شابان صديقان لي الانتقال من ديترويت إلى بلدة صغيرة في أواسط فلوريدا. فقاما ببيع منزلهما، وأوقفا أعمالهما، وودعا أصدقاءهما، ثم رحلا.

لكن بعدها بستة أسابيع عادا مجدداً إلى ديترويت. لم يكن السبب هو وظيفتهما، بل كان السبب، كما جاء على لسانهما، هو: "إننا لم نتحمل العيش في بلدة صغيرة. كما أن كل أصدقائنا موجودون في ديترويت. كان علينا العودة وحسب".

في حوار لاحق مع هذين الزوجين عرفت السبب الحقيقي وراء عدم إعجابهما بتلك البلدة الصغيرة في فلوريدا. فخلال فترة إقامتهما القصيرة

هناك، لم يأخذا إلا نظرة سطحية على المجتمع هناك، تاريخ المكان، الخطط المستقبلية، السكان. لقد انتقلا بجسديهما إلى فلوريدا، لكن عقليهما ظلا في ديترويت.

لقد تحدثت إلى العشرات من المدراء والمهندسين ورجال المبيعات الذين واجهتهم مشاكل في أعمالهم تتمثل في رغبة الشركات التي يعملون بها في نقلهم لأماكن أخرى، وذلك على عكس رغبتهم. وعادة ما يقول أحدهم عبارة مثل: "لا أستطيع أن أتصور أنه يمكنني الانتقال للعيش في شيكاغو (أو سان فرانسيسكو، أو أتلانتا، أو نيويورك، أو ميامي)" عدة مرات في اليوم الواحد.

هناك سبيل وحيد لبناء الحماس تجاه أي مكان جديد. فقط اعمل على معرفة المجتمع الجديد. اعرف كل ما يمكنك معرفته. اختلط بالناس. فكر واشعر بما يفكر ويشعر به المواطن. ابنِ هذا المجتمع كل يوم. افعل هذا وسوف تمتلئ حماساً تجاه بيئتك الجديدة.

اليوم يقوم مئات الملايين من الأمريكيين باستثمار أموالهم في أسهم الشركات. لكن هناك مئات الملايين من الأمريكيين غير المهتمين على الإطلاق بسوق الأوراق المالية. وهذا يرجع لأنهم على غير علم بطبيعة سوق الأوراق المالية، وكيفية عملها، وكيف أنها أساس كل ما يجري من أعمال في الولايات المتحدة.

لكي تنمي بداخلك الحماس تجاه أي شيء، أشخاص أو أماكن أو أشياء، عليك بمعرفة المزيد عنه أولاً.

تعرف على الأمر بشكل أكبر، وستجد نفسك مهتماً به. قم بتفعيل هذا المبدأ في المرة التالية التي تجد نفسك ملزماً بعمل شيء لا تريد فعله. قم بتفعيل هذا المبدأ في المرة التالية التي تجد نفسك شاعراً بالملل. فقط تعرف على الشيء بشكل أكبر وستصير أكثر اهتماماً به.

٢. قم *بإظهار روح الحماسة في كل شيء تفعله*. إن الحماس، أو انعدام الحماس، يبدو واضحاً في كل شيء تقوله وتفعله. صافح الآخرين بحماس

وحيوية. حين تصافح الآخرين، صافح بقوة. اجعل يدك تقل نيابة عنك: "إنني سعيد بمعرفتك"، "إنني سعيد برؤيتك مرة ثانية". أما المصافحة المتحفظة المنسحبة فهي أسوأ من عدم المصافحة من الأساس. حيث إنها تجعل الشخص الآخر يفكر قائلاً: "هذا الشخص ميت أكثر منه حي". من المحال أن تجد واحداً من الأشخاص الناجحين يصافح الناس بصورة متحفظة باردة.

ارسم ابتسامة مشرقة على وجهك. ابتسم بعينيك. لا أحد يحب الابتسامة المتصنعة الجامدة الخالية من الروح. حين تبتسم، ابتسم من قلبك. أظهر بعضاً من أسنانك. ربما تكون أسنانك غير جذابة، لكن هذا لا يهم. حيث إنك حين تبتسم، فإن الناس لا يرون أسنانك. بل يرون شخصاً ذا شخصية دافئة متحمسة، شخصاً يحبونه.

أضفِ الحرارة على كلمة "أشكرك". إن كلمة الشكر الروتينية الباردة هي أشبه بالكلمة الجوفاء، التي لا معنى لها. وهي لا تحقق أي نتائج. اجعل كلمة "أشكرك" تعني "أشكرك من أعماق قلبي".

أضفِ الحماسة على كلامك. يقول د. جيمس بيندر، خبير الخطابة المعروف، في كتابه الرائع How to Talk Well : "هل عبارة 'صباح الخير' التي تقولها تعني أن صباحك رائع حقاً؟ هل كلمة 'تهانئي' التي تقولها تفيض بالحماس؟ هل عبارة 'كيف حالك؟' تشف عن اهتمام صادق؟ حين تعتاد إضفاء مشاعرك المخلصة على كلماتك ستلاحظ ارتفاعاً كبيراً في قدرتك على جذب الاهتمام".

إن الناس ينجذبون للشخص الذي يؤمن بما يقول. تحدث بكل حماس. أضف الحيوية على كلامك. وسواء كنت تتحدث أمام النادي الاجتماعي الذي تشترك به أم تتحدث لعميل أم تتحدث لأبنائك، أضف الحماسة على كل ما تقول. حين يلقي الخطيب خطبته بكل حماس، فسوف يتذكرها جمهوره لشهور، بل ولسنوات. أما حين يتحدث الخطيب بصوت خالٍ من الحماس، فسرعان ما سيطوي النسيان كلماته.

كما أنك حين تضفي الحماس على حديثك، فستجد الحماس يملؤك أنت شخصياً. جرب هذا الأمر الآن. قل بصوت عالٍ وبكل قوة وحماس: "إنني

بحال رائعة اليوم!". ألا تشعر بأنك في حال أفضل مما كنت عليه قبل قول هذه العبارة؟ اجعل الحماس يغمرك.

أضفِ الحيوية على حياتك. احرص على أن يوجه كل شيء تقوله وتفعله رسالة للناس تقول: "هذا الشخص مليء بالحيوية"، "إنه يعني ما يقول"، "إنه على طريق النجاح".

٣. *انشر الأخبار الطيبة*. لقد مررت مثلي بالعديد من المواقف التي تجد أحدهم ينفجر قائلاً: "لدي أخبار طيبة". وعلى الفور تجد هذا الشخص يحظى بانتباه كل من حوله. إن الأخبار الطيبة تفعل ما هو أكثر من جذب الانتباه، الأخبار الطيبة تسعد الناس. الأخبار الطيبة تولد الحماس. بل إن الأخبار الطيبة تحسن من عملية الهضم.

إن وجود عدد من الذين ينشرون الأخبار السيئة أكثر بكثير ممن ينشرون الأخبار الطيبة لا ينبغي أن يخدعك. فلم يسبق لأحد أن كسب صديقاً، أو جنى مالاً، أو حقق نجاحاً من خلال نشر الأخبار السيئة.

انقل الأخبار السعيدة لأسرتك. أخبرهم بما مر بك من أحداث طيبة اليوم. أخبرهم بالأشياء السعيدة التي مرت بك ودع الأشياء البغيضة مدفونة كما هي. انشر الأخبار الطيبة. ليس هناك هدف من وراء نشر الأخبار السيئة، حيث إنها تصيب أسرتك بالقلق والتوتر. احرص على ملء منزلك بضوء الشمس الدافئ كل يوم.

هل لاحظت من قبل كيف أن الأطفال نادراً ما يشتكون من حالة الطقس؟ إنهم يتقبلون الطقس الحار بكل أريحية، إلى أن يجيء الوقت الذي يجعلهم فيه حاملو الأخبار السيئة يشعرون بالضيق حيال أي درجة حرارة غير مثالية. احرص على أن تتحدث بصورة طيبة عن الطقس مهما كانت حالة الطقس الفعلية. إن الشكوى بشأن الطقس تجعلك أكثر بؤساً كما تنقل هذا البؤس للآخرين.

انشر الأخبار الطيبة بخصوص نفسك. اجعل عبارة "إنني بحال رائعة" على لسانك دوماً. فقط قل: "إنني بحال رائعة" في كل مناسبة، وسوف تشعر

بالفعل أنك في حال رائعة. أما إن قلت للناس: "إنني بحال بائسة، بائسة لأقصى درجة"، فسوف تشعر بهذه الحال بالفعل. إن شعورنا يتحدد، بدرجة كبيرة، بكيفية تفكيرنا حيال هذا الشعور. تذكر أيضاً أن الناس يحبون التواجد مع الأشخاص المليئين بالحيوية والحماس. أما التواجد بالقرب من دائمي الشكوى ومنعدمي الحيوية فهو أمر غير مريح.

انشر الأخبار الطيبة لمن تعمل معهم. شجعهم وامتدحهم في كل فرصة ممكنة. أخبرهم عن الأمور الإيجابية التي تقوم بها الشركة. استمع لشكواهم. قدم يد العون لهم. شجع الناس وستكسب دعمهم. هنئهم على ما يؤدونه من عمل. أعطهم الأمل. اجعلهم يعرفوا أنك مؤمن بقدرتهم على النجاح، وأنك مؤمن بقدراتهم. تدرب على التقليل من مخاوف الناس.

قم بهذا الاختبار البسيط بصورة دورية حتى تظل على الطريق السليم. في أي مرة تكون على وشك ترك شخص ما اسأل نفسك: "هل يشعر هذا الشخص بأنه في حال أفضل لأنه تحدث معي؟". إن هذا التدريب الذاتي له فعالية كبرى. قم بتطبيقه حين تتحدث مع مرءوسيك، وشركائك، وأفراد أسرتك، وعملائك، وحتى مع الأشخاص الذين لا تربطك بهم علاقة وثيقة.

لدي صديق يعمل في المبيعات وهو محترف في نشر الأخبار الطيبة. إنه يتصل بعملائه كل شهر ويقوم بإخبارهم بأخبار طيبة في كل مرة.

أمثلة على ما يقول: "لقد قابلت واحداً من أصدقائك المقربين الأسبوع الماضي. وقد طلب أن أنقل لك تحياته". "لقد حدثت أمور عظيمة منذ أن كنت هنا آخر مرة. لقد ولد الشهر الماضي ٣٥٠٠٠٠ مولود جديد، ووجود أطفال أكثر يعني وجود فرص عمل أكبر أمامنا".

إن الصورة النمطية التي نملكها عن رؤساء البنوك هي أنهم أشخاص متحفظون جامدو المشاعر لا يبدون الحيوية والحماس مطلقاً. بيد أن هذا ليس الحال مع واحد من رؤساء البنوك. إن أسلوبه المفضل في الرد على الهاتف هو أن يرد بقوله: "صباح الخير، إنه عالم رائع. هل أبيع لك بعض المال؟". أهو أسلوب غير مناسب لرئيس بنك؟ قد يظن البعض ذلك، لكن دعني أوضح

لك أن الرجل الذي يحيي الناس بهذه الطريقة هو ميلز لين الابن، رئيس بنك سيتيزن آند سازرن، وهو أكبر بنك في الجنوب الغربي بأكمله.

إن الأخبار الطيبة تأتي بنتائج طيبة. فانشر الأخبار الجيدة.

قمت مؤخراً بزيارة رئيس شركة تعمل في تصنيع الفرش، وكان الرجل يضع على مكتبه حكمة موضوعة في إطار أنيق على مكتبه بحيث تكون في مواجهة الضيف. كانت الحكمة تقول: "تحدث إلي بكلمة طيبة أو لا تتحدث على الإطلاق". امتدحت هذه الحكمة قائلاً إنها وسيلة ذكية تحمل الناس على الشعور بالتفاؤل.

ابتسم ثم قال لي: "إنها وسيلة تذكير جيدة. لكن ما هو أكثر أهمية هو المكتوب على الوجه المواجه لي". ثم أدار الإطار حتى أرى ما كتب على الناحية المواجهة له والتي كانت تقول: "تحدث إليهم بكلمة طيبة أو لا تتحدث على الإطلاق".

إن نشر الأخبار الطيبة ينشطك، ويجعلك تشعر على نحو أفضل. كما أن نشر الأخبار الطيبة يجعل الآخرين يشعرون على نحو أفضل هم أيضاً.

أشعر الآخرين بأهميتهم

هذه حقيقة ذات أهمية عظيمة: إن كل إنسان، سواء كان يعيش في الهند أم في إنديانابوليس، سواء كان شخصاً جاهلاً أم عبقرياً، متحضراً أم همجياً، صغيراً أم كبيراً، يملك تلك الرغبة: حيث يريد *أن يشعر بأهميته*.

تدبر ما يلي. إن جميع الناس، أجل جميعهم، جيرانك، أنت نفسك، زوجتك، رئيسك في العمل، جميعهم يملكون تلك الرغبة الطبيعية في أن يشعروا بأنهم أشخاص "مهمون". إن الرغبة في الشعور بالأهمية تعد من أقوى الرغبات غير البيولوجية وأكثرها إلحاحاً.

إن المعلنين الناجحين يعلمون أن الناس يسعون وراء الوجاهة الاجتماعية والتميز والتقدير. فنجد عبارات معينة تتصدر إعلاناتهم على غرار: "لربة المنزل الشابة الذكية"، "الأشخاص ذوو الذوق المتميز يستخدمون..."، "لكل امرأة ترغب في أن تكون موضع حسد غيرها من النساء وموضع إعجاب كل

الرجال". تلك العبارات تبعث للناس برسالة مفادها "اشترِ هذا المنتج وضع نفسك مع الأشخاص المهمين".

إن إرضاء هذه الرغبة الملحة، ذلك السعي الدءوب وراء الشعور بالأهمية، سيحقق لك النجاح. إنه أداة أساسية في صندوق أدوات تحقيق النجاح الخاص بك. ومع ذلك (وأريدك أن تعيد قراءة العبارة التالية قبل مواصلة القراءة) نجد أنه رغم أن إشعار الآخرين بالأهمية يؤدي لنتائج عظيمة، ورغم أنه لا يكلف شيئاً، فإن قليلاً من الناس فقط هم من يستخدمونه. إنك بحاجة لإشعار الآخرين بأهميتهم، وسأبين لك السبب.

من الناحية الفلسفية نجد أن دياناتنا وقوانيننا وثقافتنا كلها مبنية على الإيمان المطلق بأهمية الفرد.

افترض على سبيل المثال أنك كنت تطير بمفردك في طائرة صغيرة وحدث عطل أجبرك على الهبوط بها في مكان ناءٍ وسط الجبال. بمجرد ذيوع خبر الحادث ستبدأ عملية بحث على نطاق واسع في الحدوث. لن يسأل أحد :"هل هو شخص مهم؟". فبدون معرفة أي شيء عنك باستثناء أنك مجرد إنسان ستهرع المروحيات والطائرات وفرق البحث المترجلة للبحث عنك في عملية إنقاذ تتكلف آلاف الدولارات، وذلك حتى يجدوك أو يفقدوا كل أمل في العثور عليك.

حين يضل طفل صغير طريقه في الغابة أو يقع في بئر أو يكون في خطر حقيقي، لن يهتم أحد بالتساؤل عما إذا كان هذا الطفل سليل عائلة "مهمة". فكل الجهود ستوجه لإنقاذ الطفل، وذلك لأن كل طفل مهم.

لن يكون من قبيل المبالغة أن نقول إنه من بين كل عشرة ملايين مخلوق على هذا الكوكب يوجد إنسان واحد وحسب. إن الإنسان مخلوق نادر، وهو موجود على سطح هذا الكوكب لحكمة إلهية.

لننظر الآن للأمر من جانبه العملي. فحين يتحول الناس من النقاش الفلسفي إلى المواقف الحياتية اليومية، فهم عادة ما ينسون، لسوء الحظ، مفهوم الأبراج العاجية الذي يستخدمه الكثيرون للإحساس بأهميتهم. قم

غداً، على سبيل المثال، بالنظر بتمعن إلى الكيفية التي يتصرف بها معظم الناس، ستجد أن سلوكياتهم تقول: "أنت شخص نكرة، أنت عديم الأهمية، أنت لا تعني شيئاً لي على الإطلاق".

وهناك سبب وراء هذا التوجه الذي يسفه من شأن الآخرين. إن معظم الناس ينظرون لأي شخص غيرهم ويقولون: "إنه لا يستطيع فعل شيء لي، لذا فهو شخص غير مهم".

لكن في هذه النقطة تحديداً يقع الناس في خطأ جسيم. إن الشخص الآخر، بغض النظر عن حالته الاجتماعية أو دخله، مهم لك، وذلك لسببين رئيسيين.

السبب الأول هو *أن الناس يفعلون الكثير لك حين تشعرهم بأهميتهم.* منذ عدة سنوات حين كنت في ديترويت، اعتدت أن أركب حافلة معينة ذاهباً للعمل كل صباح. كان السائق شخصاً كبيراً في السن متجهماً على الدوام. وفي عشرات، بل ربما مئات المرات، شاهدت فيها هذا السائق وهو يغلق باب الحافلة متجاهلاً صيحات وتلويحات أحد الركاب الذي جاء متأخراً لثانية أو ثانيتين عن موعد التحرك بالحافلة. لكن على مدار عدة أشهر شاهدت هذا السائق وهو يبدي اهتماماً خاصاً بواحد من الركاب، حيث كثيراً ما كان السائق ينتظر هذا الراكب للتحرك، حتى لو أتى متأخراً.

لماذا؟ لأن هذا الراكب كان يشعر السائق بأنه شخص مهم. فكل صباح كان يحيي السائق بإخلاص قائلاً له: "صباح الخير سيدي". وأحياناً، حينما كان هذا الراكب يجلس بالقرب من السائق، كان يقول له تعليقات مثل: "إنك تتحمل مسئولية كبيرة بحق"، "لابد من أنك تملك أعصاباً من حديد حتى تستطيع السير بالحافلة وسط هذا المرور كل يوم"، "أنت بالتأكيد تحافظ على مواعيد تحرك هذه الحافلة بكل دقة". كان هذا الراكب يشعر السائق بأنه شخص مهم، وكأنه طيار يقود طائرة بها ١٨٠ راكباً. وكان السائق بدوره يعامل هذا الراكب معاملة خاصة.

إن إشعار الأشخاص البسطاء بأنهم مهمون يؤتي ثماره بحق.

اليوم، وفي آلاف المكاتب في كل أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية، تعمل سكرتيرة كل مدير مبيعات إما على إتمام الصفقات وإما على إفشالها، وذلك اعتماداً على الكيفية التي يعاملها بها مديرها. إن أشعرت من يعمل معك بأهميته، فسيهتم لأجلك. وحين يهتم لأجلك، سيفعل من أجلك الكثير.

سوف يشتري الزبائن منك بضائع أكثر، وسيعمل موظفوك بجهد أكبر، وسيتعاون معك زملاؤك بصورة أكبر، كما سيساعدك مديرك بشكل أكبر، فقط إن أشعرت كل هؤلاء بأهميتهم.

إن إشعار الأشخاص "المهمين" بأهميتهم سيعود عليك بمنافع جمة هو الآخر. إن من يفكرون على مستوى أكبر يضفون القيمة على الناس من خلال النظر إليهم على أفضل نحو ممكن. وحين تفكر في أي شخص على النحو الأفضل، ستحصل منه على أفضل نتائج.

إليك السبب الثاني الذي يدعوك لإشعار الناس بأهميتهم: *حين تساعد الناس على الشعور بأهميتهم، فستساعد نفسك أيضاً على الشعور بأهميتك.*

اعتدت على مدار عدة شهور أن أركب المصعد يومياً ذاهباً لمكتبي، وكانت العاملة المسئولة عن تشغيل المصعد امرأة ذات حال رثة، تشي كل ذرة فيها بأنها شخصية غير مهمة. كانت في الخمسين من عمرها تقريباً، غير جذابة، ولم تكن تجد أي حماس في عملها هذا بكل تأكيد. كان واضحاً أنها تفتقد الإحساس بأهميتها بشكل كبير. كانت واحدة من ملايين الأشخاص الذين يعيشون دون أي شعور بأن هناك من يلاحظهم أو يهتم بهم.

صباح أحد الأيام حين ركبت المصعد معها لاحظت أنها قامت بتصفيف شعرها. لم تكن بالتصفيفة الرائعة، وكان واضحاً أنها صففته بنفسها في البيت. لكن هذا لا يمنع أن شعرها بدا أجمل حالاً على هذا الشكل.

فقلت لها: "يعجبني ما فعلته في شعرك سيدة 'س'، (لاحظ: إنني أخاطبها باسمها)، شعرك يبدو أجمل على هذا النحو". احمرت وجنتاها خجلاً وقالت: "أشكرك سيدي"، وكادت تنسى إيقاف المصعد في الطابق التالي من فرط خجلها. لقد تأثرت كثيراً بتلك المجاملة.

في الصباح التالي، ولدهشتي الشديدة، حين دلفت للمصعد سمعتها تحييني قائلة: "صباح الخير سيد شوارتز". ولم يكن قد سبق لي أن سمعتها تحيي أياً ممن يركبون معها باسمه من قبل مطلقاً. وعبر الأشهر التالية التي عملت فيها في هذا المبنى لم يحدث أن سمعتها تحيي أحداً غيري باسمه. لقد أشعرت هذه المرأة بأنها مهمة. لقد امتدحتها بصدق وناديتها باسمها.

لقد أشعرتها بأنها مهمة. والآن هي ترد لي هذا المعروف من خلال إشعاري بأنني شخص مهم.

لنكن صرحاء مع أنفسنا. إن من لا يشعرون في أعماقهم بأنهم مهمون حقاً سيظلون طيلة حياتهم في مستوى متواضع. هذه النقطة تستحق التكرار فاسمعها: *عليك أن تشعر أنك شخص مهم لكي تنجح. ومساعدة الآخرين على أن يشعروا بأهميتهم ستعود عليك بفائدة كبيرة حيث ستشعر بأنك مهم أنت أيضاً*. جرب وسترى. وإليك كيفية عمل ذلك:

١. تدرب *على التعبير عن تقديرك*. احرص على أن يعلم الآخرون أنك تقدر ما يفعلونه من أجلك. إياك أن تشعر أي شخص بأنك تستخف بما يفعله، أو تقبله كأمر مسلم به. أظهر تقديرك للآخرين وأنت ترسم ابتسامة دافئة مخلصة. إن الابتسامة تجعل الآخرين يدركون أنك تلحظ جهودهم وتشعر بشعور طيب نحوهم.

تدرب على التعبير عن تقديرك من خلال تعريف الآخرين بأنك تعتمد عليهم. إن عبارة مخلصة على غرار: "جيم، لا أعرف ما كنا سنفعل لولا مجهوداتك" تجعل الشخص يشعر بأنه مهم، وحين يشعر بأنه مهم سيؤدي عمله بصورة أفضل.

تدرب على التعبير عن التقدير من خلال التحدث بعبارات مجاملة أمينة. إن كل شخص يتحرق شوقاً لنيل عبارات الثناء والتقدير، سواء كان في الثانية أو التاسعة والعشرين أو التسعين من عمره. فكل شخص يريد التيقن من أنه يؤدي عمله بصورة جيدة، وأنه شخص مهم. لا تظن أنه يجدر بك توجيه عبارات الثناء حين يقوم الشخص بإنجاز عظيم وحسب، بل عليك بامتداح الناس للأشياء البسيطة التي يفعلونها: مظهرهم، طريقة أدائهم

لعملهم المعتاد، أفكارهم، جهودهم المخلصة. عبر عن تقديرك من خلال كتابة رسالة شخصية تمتدح فيها الأشخاص الذين تعرفهم على ما حققوه من إنجازات. أجرِ مكالمة هاتفية أو توجه بنفسك للتعبير عن تقديرك.

لا تضيع الوقت وترهق عقلك محاولاً تصنيف الناس إلى "أشخاص مهمين للغاية" و"أشخاص مهمين" و"أشخاص غير مهمين". يجب أن يكون كل شخص، دون استثناء، مهماً في نظرك، بداية من جامع القمامة إلى نائب رئيس الشركة. إن معاملة شخص على أنه من الدرجة الثانية لن يشعرك أبداً بأنك شخص من الدرجة الأولى.

٢. *عود نفسك على مناداة الأشخاص بأسمائهم.* في كل عام يبيع المصنعون الحاذقون المزيد من حقائب المستندات والأقلام والمجلدات ومئات من الأشياء غيرها من خلال وضع اسم المشتري على المنتج. إن الناس يحبون أن ينادَوا بأسمائهم. فكل شخص يشعر بالفخر حين ينادى باسمه.

هناك أمران مهمان عليك بوضعهما في الحسبان. أن تنطق الاسم بصورة سليمة، وأن تكتبه بصورة دقيقة. إن أسأت في نطق أو هجاء اسم شخص ما، فسيشعر أنك تعتبره شخصاً غير مهم.

ضع هذا الأمر أيضاً في اعتبارك: حين تتحدث مع شخص لا تعرفه جيداً، احرص على أن يسبق اسمه اللقب المناسب، السيد، السيدة، الآنسة. إن الساعي العامل بمكتبك يفضل أن تناديه بـ "السيد جونز" بدلاً من أن تخاطبه باسمه مجرداً. وكذلك الحال بالنسبة للمتدرب حديث العهد بالعمل لديك. وهو الحال أيضاً مع الناس جميعاً على اختلاف مستوياتهم. إن هذه الألقاب البسيطة تساعدك بصورة كبيرة على إشعار الناس بأنهم مهمون حقاً.

٣. *لا تستأثر بالمجد وحدك، بل أشرك الآخرين فيه.* دعيت مؤخراً لمؤتمر مبيعات يستمر طوال اليوم. وبعد العشاء قام نائب رئيس الشركة المسئول عن المبيعات بتقديم جائزتين لاثنين من مدراء المبيعات الإقليميين، رجلاً وامرأة، واللذين حققت مؤسستاهما أفضل معدلات مبيعات في العام المنصرم. بعدها طلب نائب الرئيس من كل منهما أن يتحدث لخمس عشرة دقيقة لكي يخبر

الحاضرين جميعاً كيف استطاعت مؤسسته تحقيق هذا النجاح الاستثنائي.

قام المدير الإقليمي الأول (والذي، كما عرفت لاحقاً، تم تعيينه كمدير منذ ثلاثة أشهر فقط، وبالتالي كان مسئولاً بصورة جزئية لا أكثر عما تحقق من نجاح) من مقعده، وبدأ يشرح كيف استطاع وحده تحقيق هذا النجاح.

كانت كل كلمة في حديثه توحي بأن جهوده، وجهوده وحدها، هي التي تسببت في زيادة مبيعات الشركة. كان كلامه مليئاً بعبارات على غرار: "حين توليت العمل، فعلت كذا وكذا"، "كانت الفوضى تعم المكان قبل مجيئي"، "لم يكن الأمر سهلاً، لكني استعدت زمام الأمور وحققت النجاح".

وبينما كان يتحدث كنت أرى نظرات الاستياء تعلو وجوه رجال المبيعات العاملين معه. لقد تجاهلهم تماماً ولم يهتم إلا بمجده الشخصي. ولم ينالوا أي تقدير لعملهم الدءوب، ذلك العمل الذي حقق الزيادة في المبيعات من الأساس.

بعد ذلك بدأت المديرة الإقليمية الأخرى في الحديث. لكن السيدة انتهجت نهجاً مخالفاً تماماً. فأول ما فعلت كان أن بينت أن السبب وراء نجاح مؤسستها كان تلك الجهود المخلصة التي بذلها العاملون معها. بعد ذلك طلبت من كل واحد منهم القيام وقامت بالتعبير عن تقديرها لجهود كل شخص منهم بصورة شخصية.

لاحظ الفارق، فالمدير الأول استأثر بالمديح كله لنفسه. وقد تسبب هذا في إهانة العاملين معه. لقد دمر الروح المعنوية لفريقه. أما المديرة الثانية فقد أشركت العاملين معها في هذا المجد، وهو الأمر ذو الأثر الحميد عليهم. لقد عرفت هذه المديرة أن المديح، مثل المال، يمكن أن يتم استثماره وجني أرباح من ورائه. لقد عرفت أن إغداق الثناء على فريقها سيجعلهم يعملون بجد أكبر العام التالي.

تذكر، المديح قوة. استثمر المديح الذي تتلقاه من رؤسائك، وأشرك مرءوسيك فيه، فهذا من شأنه جعلهم يعملون بشكل أفضل. حين تشرك مرءوسيك في المديح، فسيعلمون أنك تقدر قيمتهم من أعماق قلبك.

إليك هذا التدريب اليومي الذي سيساعدك على تحقيق نتائج مدهشة. اسأل نفسك كل يوم: "ما الذي يمكنني عمله اليوم حتى أجعل زوجتي وأسرتي أسعد حالاً".

قد يبدو هذا تدريباً بسيطاً، لكنه فعال بحق. في إحدى الأمسيات، وكجزء من أحد برامجي التدريبية، كنت أناقش موضوع "بناء بيئة المنزل لبيع النجاح". ولشرح إحدى النقاط سألت الحاضرين (والذين كانوا جميعاً متزوجين): "متى كانت آخر مرة، باستثناء الأعياد المعتادة وأعياد الميلاد، التي منح كل واحد منكم فيها زوجته هدية خاصة؟".

ولكم اندهشت من الاجابة. فمن بين الخمسة والثلاثين رجلاً الموجودين، واحد فقط هو الذي فاجأ زوجته بهدية الشهر الماضي. كانت إجابة الكثيرين "ما بين ثلاثة وستة أشهر". وحوالي ثلثهم أجاب: "لا أذكر آخر مرة فعلت شيئاً كهذا".

تخيل! وبعض منهم كان يتعجب لِمَ لَمْ تعد زوجته تعامله بكل اهتمام وعناية.

أردت أن أدهش رجال المبيعات هؤلاء بقوة الهدية. في المساء التالي كنت قد رتبت لحضور أحد باعة الزهور قبل انتهاء الجلسة بقليل. قدمته لهم ثم قلت: "أريد من كل واحد منكم أن يكتشف الأثر الذي تتركه الهدية غير المتوقعة وكيف أنها تخلق بيئة منزلية أفضل. لقد اتفقت مع بائع الزهور هذا على أن يحصل كل واحد منكم على وردة حمراء ذات ساق طويلة مقابل ٥٠ سنتاً فقط. وإن لم يكن الواحد منكم يملك ٥٠ سنتاً أو كان يعتقد أن زوجته لا تستحق الخمسين سنتاً (ضحك الجميع)، فسوف أشتري أنا لها الوردة بنفسي. كل ما أطلبه منكم هو أن يأخذ كل واحد منكم الوردة إلى زوجته، على أن يخبرني في مساء الغد بما جرى.

"ليس عليكم بالطبع الإفصاح عن الكيفية التي اشتريتم بها الوردة".

تفهم الجميع ما قلت.

ودون استثناء أكد كل واحد منهم في المساء التالي أن ذلك الاستثمار البالغ قدره ٥٠ سنتاً قد تسبب في جعل زوجته سعيدة للغاية.

افعل شيئاً مميزاً لزوجتك بصورة متكررة. ليس من الضروري أن يكلفك الكثير. المهم أن تعلم زوجتك أنك تفكر فيها. إن أي شيء تفعله يوضح أنك تضع اهتمامات أسرتك في المرتبة الأولى سيكون له الأثر المنشود.

اجعل أسرتك تنضم لفريق عملك. امنحهم اهتماماً مخططاً له.

في عالمنا المزدحم يبدو أن الكثير من الناس لا يجدون وقتاً كافياً يقضونه مع عائلاتهم. لكن إذا ما خططنا له، فسنجده. أخبرني نائب مدير إحدى الشركات عن الطريقة التي يتبعها، والتي يقول إنها ناجحة معه:

"إن وظيفتي تتطلب مني قدراً كبيراً من المسئوليات، ولا خيار أمامي سوى جلب قدر من العمل إلى المنزل كل ليلة. لكن هذا لا يعني أن أهمل أسرتي، حيث إن أسرتي هي أهم شيء لي في الحياة. فهي السبب الرئيسي الذي يجعلني أعمل بجد. لقد قمت بعمل جدول مواعيد يمكنني من الاهتمام بأسرتي وعملي على حدٍ سواء. فما بين السابعة والنصف إلى الثامنة والنصف كل مساء أخصص ساعة كاملة لطفلي الصغيرين. ألعب معهما، أقرأ لهما القصص، أرسم معهما، أجيب عن أسئلتهما، وأفعل أي شيء يريدان مني فعله معهما. إنهما يشعران بالسعادة لقضاء تلك الساعة معي، كما أشعر بعدها أنني في قمة الانتعاش. في الثامنة والنصف يتوجهان للفراش، بينما أتوجه لاستكمال عملي لساعتين أخريين.

"في العاشرة والنصف أتوقف عن العمل وأقضي ساعة برفقة زوجتي، نتحدث خلالها عن ولدينا، والأنشطة المختلفة التي تقوم بها، وخططنا المستقبلية. هذه الساعة، الخالية من أي مقاطعات، تعد وسيلة رائعة أنهي بها يومي.

"كما أنني أخصص يوم الأحد من كل أسبوع لأسرتي. فاليوم كله مخصص لهم. إنني أجد أن هذا البرنامج المنظم الذي بموجبه أمنح أسرتي الاهتمام الذي تستحقه مفيد، ليس لهم فقط، بل ولي أيضاً. حيث إنه يمدني بالطاقة".

أتريد كسب المال؟ ركز على تقديم الخدمة أولاً

من الطبيعي، بل في الواقع من المحبب، أن ترغب في كسب المال وتحقيق الثراء. إن المال قوة توفر لك ولأسرتك مستوى المعيشة الذي تستحقونه. إن المال قوة يمكنها مساعدة الفقراء. إن المال وسيلة نعيش بها الحياة على أفضل صورة.

حين تعرض رجل الدين راسل إتش. كونويل، مؤلف كتاب Acres of Diamonds، للانتقاد بسبب حثه للناس على كسب المال، رد قائلاً: "إن المال هو ما يمكننا من طباعة الكتب الدينية، وبناء دور العبادة، ومساعدة الفقراء والمعوزين. إننا نستخدم المال لندفع رواتب رجال الدين، ولولا وجوده لما بقوا على قيد الحياة".

إن الشخص الذي يقول إنه يريد أن يعيش فقيراً يعاني من عقدة الذنب أو شعور حاد بالنقص. إنه مثل ذلك الصبي الذي يعجز عن الحصول على الدرجات النهائية أو الانضمام لفريق كرة القدم فيتعلل بأنه غير مهتم لا بتحقيق الدرجات النهائية أو بلعب الكرة من الأساس.

إن المال إذن هدف مشروع. لكن المحير في الأمر هو أن الناس الساعين لجني المال دائماً ما يتبعون أسلوباً معكوساً لفعل ذلك. فكل يوم نرى أشخاصاً يركزون على المال أولاً، ومع ذلك فهم لا يملكون إلا القدر القليل منه. لمَ؟ الإجابة ببساطة هي أن الذين يركزون على الحصول على المال أولاً يصيرون مهتمين بالمال بشدة لدرجة تجعلهم ينسون أنه لجني المال، عليهم أولاً أن يغرسوا بذوره.

وبذور المال هي الخدمات. ولهذا السبب سيؤدي تركيزك على تقديم الخدمة أولاً إلى جني المال. ركز على الخدمة أولاً، وسيأتي المال بعد ذلك.

في أحد فصول الصيف كنت أسافر بسيارتي عبر سينسيناتي. كنت أحتاج لملء السيارة بالوقود، لذا توقفت عند محطة وقود ذات مظهر عادي، لكنها كانت مزدحمة بصورة غير عادية.

بعد أربع دقائق عرفت سبب تمتع محطة الوقود تلك بهذه الشعبية. فبعد ملء خزان السيارة بالوقود، وإلقاء نظرة على المحرك، وتنظيف الجانب

الخارجي من زجاج السيارة الأمامي، اقترب العامل مني وقال: "عذراً سيدي، لقد كان الهواء مليئاً بالغبار اليوم، دعني أنظف زجاج السيارة الأمامي من الداخل".

وبالفعل قام بتنظيف الجانب الداخلي من زجاج السيارة الأمامي بكل سرعة وكفاءة، وهو الأمر الذي لا يتم فعله إلا في محطة من بين كل مائة محطة وقود.

لم تسهم تلك الخدمة الإضافية البسيطة في تحسين رؤيتي أثناء القيادة وحسب (رغم أنها تحسنت كثيراً بالفعل)، بل جعلت تلك المحطة عالقة بذاكرتي. وقد قمت بعدها بثماني سفريات عبر سينسيناتي خلال الأشهر الثلاثة التالية. وفي كل مرة كنت أتوقف في تلك المحطة. وفي كل مرة كنت أتلقى خدمة إضافية عما كنت أتوقع. ومن المثير للاهتمام كذلك أنه في كل مرة كنت أتوقف فيها بالمحطة (وفي إحدى المرات كانت الساعة الرابعة صباحاً) كانت هناك سيارات أخرى كثيرة تقوم بملء الوقود. وأعتقد أنني اشتريت حوالي المائة جالون من الوقود إجمالاً من تلك المحطة.

في المرة الأولى التي توقفت فيها بالمحطة كان من الممكن أن يفكر عامل المحطة في نفسه قائلاً: "هذا الرجل من خارج الولاية. من المستبعد أن يعود ثانية. لمَ أقدم له أكثر من الخدمة المعتادة؟ إنه مجرد زبون مرة واحدة".

لكنه لم يفكر على هذا النحو، بل قدم الخدمة أولاً، ولهذا السبب كانت المحطة مليئة على الدوام بالزبائن في الوقت الذي تبدو فيه محطات أخرى مهجورة. حتى لو كان الوقود الذي يقدمونه هناك من نوعية أفضل من عشرات الأنواع الأخرى، لم أكن لألاحظ ذلك. كما أن السعر كان تنافسياً.

كان الفارق في الخدمة. وكان من الواضح أن الخدمة الجيدة تؤدي لأرباح جيدة.

حين قام عامل المحطة في زيارتي الأولى بتنظيف زجاج سيارتي الأمامي من الداخل، زرع وقتها بذور المال.

قدم الخدمة أولاً، وسيأتي المال من تلقاء نفسه لاحقاً، هذا ما يحدث على الدوام.

إن هذا التوجه له فوائده في كافة المواقف. في واحدة من أولى وظائفي عملت برفقة زميل شاب يدعى إف. إتش.

كان إف. إتش يشبه أشخاصاً كثيرين تعرفهم. كان تفكيره منشغلاً على الدوام بالأسباب التي يحتاج لأجلها المال بدلاً من التفكير في وسائل جني هذا المال. في كل أسبوع كان إف. إتش يقضي ساعات من وقت الشركة في العمل على حل مشكلة ميزانيته الشخصية. كان موضوع الحوار المحبب إليه هو "إنني أتلقى أقل أجر هنا. دعني أخبرك بالسبب".

كان إف. إتش يفكر بتلك الصورة التي نراها في الكثيرين والتي تقول: "إنها شركة كبيرة، وأرباحها الصافية تقدر بالملايين. وهم يدفعون بالفعل لبعض الموظفين مرتبات مرتفعة، لذا عليهم أن يدفعوا لي المزيد أنا الآخر".

لقد تم تخطي إف. إتش في العديد من زيادات الرواتب. وأخيراً قرر في يوم ما أن الوقت قد حان للمطالبة بمزيد من المال. وبعد ٣٠ دقيقة عاد إف. إتش وهو يغلي من الغضب. كان واضحاً من رد فعله أن راتب الشهر القادم سيكون هو نفس راتب الشهر الماضي دون أي تغيير.

انفجر إف. إتش في الحديث معبراً عن غضبه على الفور، فقال: "إنني غاضب بشدة. ماذا تعتقد كان رد هذا العجوز علي حين طالبت بزيادة في الراتب؟ لقد تجرأ وقال لي: 'لمَ تعتقد أنك مؤهل للحصول على زيادة في الراتب؟'.

"أعطيته العديد من الأسباب. أخبرته أنه تم زيادة رواتب زملاء لي بينما ظللت أنا على نفس الحال. كما أخبرته أن نفقاتي في تزايد بينما راتبي على نفس الحال. كما أخبرته أنني أنفذ كل ما أؤمر به.

"أليست تلك أسباباً مقنعة؟ إنني بحاجة لزيادة في الراتب، لكنهم بدلاً من زيادة راتبي فهم يزيدون رواتب موظفين آخرين لا يحتاجون تلك الزيادة بنفس الصورة التي أحتاجها أنا.

"لكنه رد علي بصورة جعلتني أعتقد أنني أطلب منه صدقة. فكل ما رد علي به هو: 'حين يبين سجل أعمالك أنك تستحق المزيد من المال، ستحصل على المزيد من المال'.

"بالطبع سأعمل بصورة أفضل إن دفعوا لي راتباً أعلى. إن الأحمق فقط هو من يفعل شيئاً دون أن يتلقى أجراً عليه مقدماً".

إن إف. إتش مثال على الأشخاص الذين لا يرون "كيفية" جني المال. إن جملته الأخيرة تلخص الخطأ الذي وقع فيه. إنه يريد من الشركة أن تدفع له المزيد من المال ثم بعد ذلك يقوم هو بزيادة إنتاجه. لكن ليست تلك هي الكيفية التي تسير بها الأمور. إنك لا تحصل على زيادة في راتبك مقابل مجرد وعدك بتقديم أداء أفضل، بل إنك تحصل على الزيادة نظير تقديمك أداء أفضل بالفعل. لا يمكنك حصد المال دون أن تغرس بذوره أولاً. وبذور المال هي الخدمات.

قدم الخدمة أولاً، وسيأتي المال من تلقاء نفسه لاحقاً.

تدبر أي الطريقتين التاليتين تؤدي لجني المال من وراء إنتاج الأفلام. يشرع أحد المنتجين الساعين لتحقيق المكسب السريع في إنتاج أحد الأفلام. إنه يركز على المال قبل صناعة الفيلم ذاتها (الخدمة)، لذا فهو يقلل من النفقات كلما استطاع. إنه يشتري نصاً مهلهلاً، ويستعين بكاتب من الدرجة الثانية ليقوم بتعديله. وعند اختيار الممثلين وتجهيز الديكورات بل وحتى تسجيل الصوت يركز على توفير المال أولاً. هذا المنتج يعتقد أن من سيشاهد الفيلم شخص مغفل، شخص لا يستطيع التفريق بين ما هو جيد وما هو سيئ.

لكن نادراً ما يستطيع هذا المنتج الساعي لتحقيق المكسب السريع الوصول لهدفه. فلا أحد يرضى بشراء منتج من الدرجة الثانية، خاصة إن كان يباع بسعر منتج الدرجة الأولى.

أما المنتج الذي يحقق أعلى المكاسب من إنتاج الأفلام فهو ذلك الذي يركز على صناعة الفيلم قبل التركيز على المال. فبدلاً من محاولة الاحتيال على المتفرج، فهو يفعل كل شيء ممكن لكي يوفر للمشاهدين ذلك المنتج الترفيهي الراقي الذي يتوقعون أن يجدوه. النتيجة: يعجب الجمهور بالفيلم، ويحظى بشهرة جيدة، ويتحدث عنه النقاد بالإيجاب، وهو ما يؤدي لجني المال.

ومجدداً نؤكد، قدم الخدمة أولاً، وسيأتي المال من تلقاء نفسه لاحقاً.

إن النادل الذي يركز على تقديم أفضل خدمة ممكنة لا يقلق أبداً بخصوص تلقي إكرامية جيدة، فستأتي لا محالة. لكن ذلك النادل الذي يغفل ملء أقداح القهوة الفارغة ("فلمَ أعيد ملأها؟ فهؤلاء الزبائن لا يبدون ممن يمنحون الإكراميات") فلن يتلقى أي إكرامية.

إن السكرتيرة التي تحرص على جعل الخطابات ذات مظهر جميل، أكثر مما يتوقع مديرها، سرعان ما ستجد أثر ذلك في راتبها المستقبلي. أما السكرتيرة التي تفكر بطريقة "لمَ علي أن أقلق بخصوص تلك البقع؟ ما الذي يتوقعونه مني مقابل ٦٥ دولاراً أسبوعياً؟" فستظل على هذا الراتب الهزيل على الدوام.

إن البائع الذي يقدم أفضل خدمة لعميله ليس عليه أن يخشى مطلقاً من فقدان هذا العميل.

إليك تلك القاعدة البسيطة الفعالة التي ستعينك على الحفاظ على توجه الخدمة أولاً: *أعطِ الناس دوماً أكثر مما يتوقعون الحصول عليه*. إن كل شيء إضافي بسيط تقدمه للآخرين هو بذرة للمال. إن تقديم خدمة إضافية للعملاء هو بمثابة بذرة للمال لأنه سيجعل العملاء يتعاملون معك مجدداً، كما أن تقديم فكرة جديدة ستزيد من فعالية العمل هو الآخر بمثابة بذرة للمال.

وهذا سيؤدي، بالطبع، إلى جني المال. ازرع الخدمة، واحصد المال.

اقضِ بعض الوقت في كل صباح محاولاً الإجابة عن السؤال: "كيف يمكنني تقديم أكثر مما هو متوقع مني؟"، ثم طبق النتيجة.

قدم الخدمة أولاً، وسيأتي المال من تلقاء نفسه لاحقاً.

إليك ملخصاً سريعاً للكيفية التي تنمي بها التوجه السليم بداخلك حتى تحقق النجاح.

١. اكتسب شعوراً بالحماس. إن النتائج تتناسب مع مستوى الحماس المبذول. هناك أشياء ثلاثة من شأنها بث روح الحماس بداخلك:

تعرف أكثر على الأمر. حين تجد نفسك غير مهتم بأمر ما، تعرف عليه بصورة أكبر، فهذا كفيل ببث روح الحماس بداخلك تجاهه.

قم بإظهار روح الحماس في كل شيء تفعله: في ابتسامتك، مصافحتك، حديثك، حتى طريقة مشيك. أظهر الحيوية على الدوام.

انشر الأخبار الطيبة. لا أحد يجني أي نتيجة إيجابية من وراء نشر الأخبار السيئة.

٢. أشعر الآخرين بأهميتهم. إن الناس يفعلون الكثير حين تجعلهم يشعرون بأهميتهم. تذكر ما يلي:

أظهر التقدير في كل فرصة. أشعر من حولك بأهميتهم.

خاطب الناس بأسمائهم.

٣. ركز على الخدمة أولاً، ثم شاهد المال وهو يأتيك من تلقاء نفسه. احرص على ما يلي في كل شيء تفعله: أعطِ الناس أكثر مما يتوقعون الحصول عليه.

٩

فكر في الناس بصورة صحيحة

إليك هذه القاعدة الأساسية لتحقيق النجاح. فثبتها في عقلك وتذكرها جيداً. القاعدة تقول: *إن النجاح يعتمد على مساندة ودعم الآخرين*. إن الشيء الوحيد الذي يفصلك عن الحصول على ما تريده هو دعم الآخرين.

فلتنظر للأمر من هذه الناحية: المدير يعتمد على الموظفين كي ينفذوا تعليماته. وإن لم يفعلوا، فسوف يفصل رئيس الشركة هذا المدير، وليس الموظفين. والبائع يعتمد على الناس من أجل بيع منتجاته، وإن لم يشترِ الناس منتجاته، فسيفشل البائع في عمله. وبالمثل، يعتمد عميد الكلية على الأساتذة كي يدرسوا للطلاب، كما يعتمد السياسي على الناخبين الذين سيمنحونه أصواتهم، كما يعتمد الكاتب على القراء الذين سيقرءون كتاباته. إن مدير المتجر ذا المكانة لم يصل لمكانته هذه إلا لأن العاملين بالمتجر تقبلوا قيادته لهم والمستهلكين تقبلوا برنامج الترويج الذي ابتكره.

كانت هناك أوقات في تاريخنا البشري بإمكان المرء فيها أن يحوز السلطة عن طريق القوة و/أو التلويح باستخدام القوة. في تلك الأيام كان من الممكن أن تُقطع رقبة الفرد، حرفياً، إن لم يتعاون مع "القائد".

لكن في وقتنا الحالي إما أن يدعمك الشخص برغبته، وإما لا يدعمك على الإطلاق.

سيراودك الآن السؤال التالي: "اتفقنا، إنني أعتمد على الآخرين لتحقيق النجاح الذي أنشده، لكن ما الذي علي فعله كي أجعل هؤلاء الأشخاص يدعمونني ويتقبلون قيادتي لهم؟".

الإجابة، ملخصة في عبارة واحدة، هي: أن تفكر في الناس بصورة صحيحة. إن فكرت في الناس بصورة صحيحة، فسوف يحبونك ويدعمونك. وهذا الفصل سيبين لك كيفية عمل ذلك.

لآلاف المرات كل يوم يتكرر حدوث هذا المشهد. حيث تجتمع لجنة أو جماعة ما، ويكون الهدف هو اختيار شخص لتلقي الترقية، منصب جديد، عضوية في نادٍ، تكريم ما، شخص يكون الرئيس الجديد للشركة، المشرف الجديد، مدير المبيعات الجديد. ويتم طرح اسم الشخص أمام الحاضرين، ثم يسألهم رئيس الجلسة: "ما رأيكم في الأسماء التالية؟".

تبدأ الآراء في التوالي. تحظى بعض الأسماء بتعليقات إيجابية على غرار: "إنه شخص جيد. إن من يعملون معه يقولون عنه أشياء طيبة. ولديه خبرة فنية عالية كذلك".

"السيد إف؟ إنه رجل متعقل، وعطوف كذلك. أعتقد أنه سينسجم بصورة جيدة مع مرءوسيه".

لكن بعض الأسماء تحظى باستجابات سلبية فاترة مثل: "أعتقد أنه ينبغي علينا التحقق بصورة أكثر حرصاً من هذا الشخص. فهو لا يبدو وكأنه ينسجم بصورة طيبة مع زملائه".

"أعلم أن له خبرة نظرية وعملية كبيرة، وأنا لا أشكك في كفاءته البتة. لكني قلق من مقدار تقبل الآخرين له. إنه لا يحظى بالاحترام الكافي بين أقرانه".

هناك شيء مهم للغاية يجب ملاحظته: *في تسعة من بين كل عشرة تعليقات يكون عامل "القبول" هو أول ما يذكر. وفي عدد كبير من الحالات يكون لعامل "القبول" هذا ثقل أكبر من امتلاك الفرد للقدرة الفنية.*

وهذا الأمر ينطبق كذلك عند اختيار المرشحين للمنح الجامعية للأساتذة. فمن خلال خبرتي الأكاديمية حضرت عدداً من الجلسات التي تهدف لتحديد

أسماء المرشحين من المدرسين بالكلية. وحين يتم طرح اسم شخص ما يكون تركيز الحاضرين على أسئلة على شاكلة: "هل سينسجم جيداً مع الطلاب؟"، "هل سيحبه الطلاب؟"، "هل سيتعاون مع زملائه الأساتذة؟".

أتعتقد أنه أمر ظالم؟ أسلوب غير علمي؟ أنت مخطئ إذن. فإن لم يحظَ ذلك الشخص بقبول طلابه وزملائه، فلن يكون من المتوقع أن يستطيع التواصل مع طلابه على أعلى قدر من الكفاءة.

تدبر هذه النقطة جيداً. الإنسان لا يتم "جذبه" إلى مستوى وظيفي أعلى، بل من حوله "يرفعونه" و"يحملونه" إلى هذا المستوى الأرقى. ففي وقتنا وعصرنا هذا لا أحد لديه الوقت ولا الصبر لكي يجذب شخصاً أعلى السلم الوظيفي، درجة بدرجة. بل يتم اختيار الشخص من خلال سجله الوظيفي الذي يجعله أعلى من أقرانه.

إننا نرتقي لمستويات أعلى على يد هؤلاء الذين يعرفون أننا أشخاص محبوبون ذوو قبول. إن كل شخص تصادقه يرفعك إلى درجة أعلى. وحين تحظى بقبول الناس، *سيكون من الأسهل رفعك لمنازل أعلى.*

إن الناجحين يتبعون خطة لكي يحظوا بحب الناس. فهل تفعل أنت ذلك؟ إن من يحققون أعلى مراتب النجاح لا يناقشون كثيراً الأساليب التي يتبعونها حتى يفكروا بصورة صحيحة حيال الناس. لكنك ستندهش من عدد الأشخاص الناجحين الذين لديهم خطط واضحة محددة، بل ومكتوبة، من أجل أن يحظوا بحب الناس.

فكر فيما فعله الرئيس ليندون جونسون. فقبل اعتلائه منصب الرئاسة بوقت طويل، وبينما كان يعمل على تنمية قدرته المذهلة على الإقناع الشخصي، قام ليندون جونسون بتطوير معادلته الخاصة ذات النقاط العشر للنجاح. وسأقتبس هنا القواعد التي وضعها، وهي القواعد التي يمكن لأي شخص أن يراها موضع التنفيذ في كل ما يفعله، بصورة مباشرة:

١. اعرف وتذكر أسماء الناس. إن فشلت في هذا، فقد يعتقد الآخرون أنك غير مهتم بهم.

٢. كن شخصاً مريحاً يحب الناس التواجد معه. أشعر من معك بالراحة قدر استطاعتك.

٣. كن هادئاً مسترخياً حتى لا تكدر عليك حوادث الدنيا صفوك.

٤. لا تكن متمحوراً حول ذاتك. حاذر من أن تترك انطباعاً بأنك تعلم كل شيء.

٥. اعمل على أن تكون شخصاً مثيراً للاهتمام بحيث يحصل الناس على شيء ذي قيمة عبر تواجدهم معك.

٦. أخضع نفسك للبحث لكي تتخلص من الجوانب المزعجة في شخصيتك، حتى تلك التي قد لا تكون واعياً لها.

٧. حاول مخلصاً أن تنهي، بكل أمانة، كل سوء تفاهم وقع لك في الماضي. اعمل على تنقية نفسك من أي إحساس بالظلم.

٨. تدرب على محبة الناس، حتى يصير ذلك شيئاً غريزياً بك.

٩. لا تفوت فرصة تهنئ فيها أحدهم على إنجاز حققه أو تعبر فيها عن تعاطفك معه لمصيبة أو خيبة أمل أصابته.

١٠. كن مصدراً للقوة للآخرين، وسيحبونك من قلوبهم بكل إخلاص في المقابل.

من خلال تطبيق تلك القواعد العشر القوية الخاصة بحب الناس، صار من السهل على الناس أن يصوتوا للرئيس جونسون وأن يدعموه في مجلس النواب. لقد عاش الرئيس جونسون وفق هذه القواعد، لذا فقد سهل على الناس أن يحملوه إلى أعلى المناصب.

اقرأ هذه القواعد مجدداً. لاحظ أنها لا تحتوي على أي نقاط على غرار: "انتقم ممن أساء إليك" أو "دع الآخر يأتِ إليك أولاً لكي تسويا الخلاف" أو "أنا أعرف كل شيء، أما الباقون فأغبياء".

إن الناجحين، رواد أي مجال، الفنون والعلوم والسياسة، هم بشر، يشعرون غيرهم بالدفء. إنه متخصصون في الحصول على قبول الناس.

لكن إياك أن تحاول شراء الصداقة؛ فهي ليست للبيع. إن منح الهدايا أمر عظيم، طالما كان أساسها الإخلاص الصادق والرغبة في العطاء ومحبة الشخص متلقي الهدية. لكن إن لم يتوافر هذا الإخلاص، حينها تعتبر الهدية مجرد منحة مادية، أو رشوة.

العام الماضي، قبل وقت الأعياد بقليل، كنت في مكتب صديق لي يعمل كرئيس لشركة شاحنات متوسطة الحجم. وبينما كنت أهم بالمغادرة دخل أحد رجال التوصيل حاملاً هدية عبارة عن زجاجة مشروب أرسلتها شركة لتصليح الإطارات. بدا الغضب واضحاً على صديقي والذي طلب بصوت غاضب من رجل التوصيل أن يعود بالهدية إلى مرسلها.

بعد مغادرة الرجل أسرع صديقي بشرح الأمر لي قائلاً: "لا تسئ فهمي. إنني أحب منح الهدايا، وتلقيها كذلك".

ثم عدد لي الهدايا التي تلقاها من أصدقائه بمناسبة الأعياد.

ثم أضاف: "لكن، حين يكون الهدف من الهدية هو القيام بعمل معي، تصير الهدية رشوة عندئذ. وأنا لا أريد ذلك. لقد توقفت عن التعامل مع هذه الشركة منذ ثلاثة أشهر لأن عملهم لم يكن على المستوى المطلوب، كما أنني لا أحب الموظفين العاملين هناك. لكن المسئول عن المبيعات بالشركة يداوم الاتصال بي.

"إن ما يضايقني هو أن هذا الرجل جاء لمقابلتي الأسبوع الماضي وواتته الشجاعة لأن يقول لي: 'أنا واثق من أننا سنعاود العمل معاً. ومن يدري، فقد تأتيك هدية فاخرة بمناسبة الأعياد هذا العام'. إن لم أكن قد أعدت له زجاجة المشروب هذه لكان أول ما سيقوله لي هذا الرجل المرة التالية التي

سنتقابل فيها هو: 'أراهن على أنك استمتعت بالمشروب الذي أرسلته لك، أليس كذلك؟'".

إن الصداقة لا تشترى. وحين تحاول عمل ذلك، فأنت تخسر خسارة مزدوجة:

١. حيث تخسر المال.

٢. كما تخلق في الطرف الآخر شعوراً بالازدراء تجاهك.

بادر ببناء الصداقة مع الآخرين، فهذا ما يفعله القادة على الدوام. من السهل ومن الطبيعي أن يقول الفرد منا لنفسه: "دع الآخر يأخذ الخطوة الأولى"، "دعه يتصل بي أولاً"، "دعه يبدأ بالحديث معي أولاً".

كما أنه من السهل أيضاً أن نتجاهل الناس.

أجل إن ذلك أمر سهل وبسيط، لكنه ليس بالتفكير السليم. إن انتظرت الشخص الآخر أن يقوم هو بالبدء في وضع أساس صداقتكما، فقد لا تحظى إلا بالقليل من الأصدقاء.

في الواقع، من الأمور المميزة للقائد الحقيقي أن يبادر إلى التعرف على الآخرين. المرة القادمة التي تكون فيها وسط مجموعة كبيرة من الناس لاحظ شيئاً مهماً: إن أكثر الأشخاص أهمية هو أكثر شخص يبادر بتقديم نفسه للآخرين.

عادة ما يكون الشخص الناجح هو الذي يقترب منك ويمد يده إليك قائلاً: "مرحباً، أنا جاك آر". تدبر هذه الفكرة للحظة، وستعرف أن السبب وراء أهمية هذا الشخص هو أنه يعمل على بناء صداقات مع الآخرين.

فكر في الناس بصورة صحيحة. عبر صديق لي عن هذه الفكرة بقوله: "إنني شخص غير مهم بالنسبة له، لكنه شخص مهم لي. ولهذا علي أن أتعرف عليه".

هل لاحظت من قبل كيف يقف الناس في جمود منتظرين وصول المصعد؟ فما لم يكن الشخص منهم برفقة شخص آخر يعرفه، تجده لا يقول أي شيء للشخص الواقف إلى جواره. في أحد الأيام قررت القيام بتجربة صغيرة. حيث قررت أن أتحدث إلى الغريب الواقف إلى جواري منتظراً المصعد. وعبر خمس وعشرين مرة لم أحصل إلا على استجابات إيجابية ودودة.

قد لا يكون التحدث مع الغرباء بالنشاط المهذب، ومع ذلك فمعظم الناس يحبونه. وإليك بالمكافأة التي ستأتيك من وراء هذا الأمر:

حين تتحدث بعبارة دمثة إلى شخص غريب، سيجعله هذا يشعر بحال أفضل بدرجة ما. وهذا من شأنه أن يشعرك بحال أفضل ويجعلك أكثر استرخاءً. وفي كل مرة تتحدث فيها بعبارة دمثة مع شخص آخر، ستكافئ نفسك. الأمر أشبه بتدفئة محرك سيارتك في يوم بارد.

إليك ست وسائل تكسب بها الأصدقاء من خلال المبادرة بأمر بسيط:

١. قدم نفسك للآخرين في كل فرصة ممكنة، في الحفلات، الاجتماعات، على الطائرة، في العمل، وفي كل مكان.

٢. احرص على أن يعرف الشخص الآخر اسمك.

٣. احرص على نطق اسم الشخص الآخر بنفس الصورة التي ينطقه بها.

٤. قم بتدوين اسم الشخص الآخر، لكن مع الحرص الشديد على أن تكتبه بصورة دقيقة؛ فالناس يهتمون بكتابة أسمائهم بصورة سليمة! وإن كان ذلك ممكناً، فاحصل على عنوان ورقم هاتف ذلك الشخص أيضاً.

٥. ابعث برسالة قصيرة أو قم بعمل مكالمة هاتفية لذلك الصديق الجديد الذي تشعر برغبتك في تعميق معرفتك به. وهذه نقطة مهمة. فمعظم الأشخاص الناجحين يتبعون التعرف إلى صديق جديد بإرسال رسالة أو عمل مكالمة هاتفية له.

٦. وأخيراً وليس آخراً، قل شيئاً لطيفاً لشخص غريب. فهذا من شأنه أن يبعث الدفء في أعماقك ويعدك لمهمتك المقبلة.

إن القيام بهذه الخطوات الست هو جوهر التفكير في الناس بصورة سليمة. وما يؤكد ذلك هو أن تلك ليست هي الطريقة التي يفكر بها الشخص العادي. فالشخص "العادي" لا يأخذ زمام المبادرة مطلقاً ويقدم نفسه للغير. بل هو ينتظر أن يقدم الآخرون أنفسهم إليه أولاً.

بادر بتقديم نفسك. تصرف كما يتصرف الناجحون. اخرج عن طريقك المألوف وقابل أشخاصاً جدداً. ولا ترهب ذلك. لا تخف مما هو غير معتاد. اعرف الشخص الآخر واحرص على أن يعرفك بدوره.

مؤخراً تم الاستعانة بي وبشريك لي لكي نقوم باختيار المرشحين المبدئيين للعمل بوظيفة في المبيعات بإحدى الشركات الصناعية. وقد وجدنا أن أحد المرشحين، وسوف نطلق عليه هنا السيد تيد، يملك صفات جيدة. حيث كان ذكياً للغاية، وذا مظهر لائق، ومليئاً بالطموح.

إلا أننا وجدنا فيه صفة أخرى أجبرتنا على أن نستبعده من قائمة المرشحين للوظيفة، ولو بصورة مبدئية. كان موطن القصور الأكبر لدى تيد هو ما يلي: لقد كان يتوقع من الناس أن يكونوا مثاليين. كان تيد يتضايق كثيراً بسبب الأمور البسيطة التي تحدث كثيراً مثل الأخطاء النحوية والأشخاص الذين يلقون برماد السجائر على الأرض والأشخاص ذوي الذوق السيئ في الملبس، وغيرها من الأمور البسيطة.

كان تيد مندهشاً لمعرفة هذه الحقيقة عن نفسه. لكنه كان حريصاً على الحصول على وظيفة أعلى راتباً، لذا فقد سألنا عما إذا كان هناك شيء يفعله من شأنه مساعدته على التغلب على ذلك القصور الذي لديه.

وقد اقترحنا عليه ثلاثة أمور:

١. *أن يدرك أنه لا يوجد بشر كامل. بعض الناس قد يكونون أفضل من غيرهم في بعض النواحي*، لكن لا يوجد من هو كامل. إن القاسم المشترك الذي يجمع كل البشر هو أنهم جميعاً يقعون في الخطأ، جميعهم بلا استثناء.

٢. *أن يدرك أن للشخص الآخر الحق في أن يكون مختلفاً*. فعليه ألا يحاول الحكم على سلوك الناس. وألا يبغض الناس فقط لأن عاداتهم مختلفة عن عاداته أو لأنهم يفضلون ارتداء ملابس مختلفة أو ينتمون لديانات أو أحزاب مختلفة، أو حتى يملكون سيارات مختلفة. أنت لست مضطراً لتقبل كل ما يفعله الآخرون، لكنك ليس عليك أن تبغضهم لذلك.

٣. *إياك أن تحاول لعب دور المصلح الاجتماعي*. حاول أن تتبع فلسفة "عش ودع الآخرين يعيشوا". نادراً ما تجد شخصاً يحب أن يقال له: "أنت مخطئ". لديك الحق في أن يكون لك رأيك الخاص، بيد أنه في كثير من الأحيان يكون من الأفضل أن تحتفظ به لنفسك.

قام تيد بتطبيق هذه الاقتراحات. وبعد عدة أشهر صارت له شخصية جديدة مغايرة. حيث صار يتقبل الناس على ما هم عليه، وصار يعرف أنهم ليسوا أخياراً مائة بالمائة ولا أشراراً مائة بالمائة.

وهو يقول: "إضافة إلى ذلك، لقد صرت أجد الأشياء التي كانت تضايقني كثيراً في الماضي مصدر تسلية لي. لقد أدركت أخيراً أن العالم سيكون كئيباً مملاً بحق لو صار كل الناس متماثلين ومثاليين".

لاحظ هذه الحقيقة الجوهرية البسيطة: لا يوجد من هو خيّر مائة بالمائة، ولا من هو شرير مائة بالمائة.

لو أننا تركنا العنان لتفكيرنا لوجدنا الكثير من الجوانب التي تدعونا لكراهية أي شخص تقريباً. وبالمثل، إن تحكمنا في تفكيرنا بصورة سليمة، وإن فكرنا بصورة صحيحة تجاه الناس، يمكننا أن نجد العديد من الصفات التي نحبها ونعجب بها في نفس الشخص.

انظر للأمر من هذه الزاوية. إن عقلك هو محطة بث إذاعي. ونظام البث هذا يمكن أن يرسل لك الرسائل عن طريق قناتين: القناة السلبية، والقناة الإيجابية.

والآن لنرَ الطريقة التي يعمل بها نظام البث هذا. افترض أن رئيسك في العمل (وسنطلق عليه اسم السيد جاكوبز) استدعاك إلى مكتبه وقام بمراجعة لأدائك معك. لقد امتدح عملك، لكنه أيضاً أخبرك ببعض الاقتراحات التي من شأنها أن تجعل عملك أفضل. من الطبيعي أن تقوم الليلة بتذكر ما حدث والتفكير فيه.

إن استمعت لقناة التفكير السلبية، فسيقول لك المذيع الموجود بها شيئاً على شاكلة: "احترس! إن السيد جاكوبز يحاول النيل منك. إنه شخص مخادع. أنت لست بحاجة لنصيحته. فليذهب للجحيم. أتتذكر ما قاله لك جو بشأن جاكوبز؟ لقد كان محقاً. المرة القادمة التي يستدعيك فيها لمكتبه رد عليه بغلظة. بل الأفضل ألا تنتظر. اذهب غداً إليه واسأله عما كان يعني بهذا النقد الذي وجهه إليك...".

لكن إذا ما استمعت لقناة التفكير الإيجابية، فسيقول لك المذيع شيئاً على غرار: "إن السيد جاكوبز شخص طيب للغاية. وهذه الاقتراحات تبدو صحيحة. إذا انتبهت لما قاله لي، فمن الممكن أن يتحسن عملي وأحصل على زيادة في الراتب. لقد أسدى لي هذا الرجل خدمة كبيرة. سأذهب إليه غداً وأشكره على النقد البناء الذي قدمه لي. لقد كان بيل محقاً: إن جاكوبز شخص محترم يحب المرء التعامل معه...".

في هذه الحالة بعينها، إذا ما استمعت للقناة السلبية، فسيؤدي بك هذا لارتكاب أخطاء كبيرة، قد تكون قاتلة، تضر بعلاقتك مع رئيسك في العمل. أما إذا استمعت للقناة الإيجابية، فسوف تستفيد بكل تأكيد من اقتراحات رئيسك في العمل وفي نفس الوقت ستكون أكثر قرباً منه. سوف يقدر لك زيارته. فقط جرب وسترى.

فقط اعلم أنه كلما التزمت بالاستماع إلى إحدى هاتين القناتين، فستصير أكثر اهتماماً بها وسيصعب عليك التحول عنها للقناة الأخرى. وهذا صحيح لأن أي فكرة، إيجابية كانت أو سلبية، ستولد عدداً من الأفكار المشابهة لها.

قد تبدأ، على سبيل المثال، بفكرة سلبية بسيطة، مثل التركيز على لكنة غير مألوفة يتحدث بها شخص ما، ومن ثم تبدأ في التركيز على الأشياء الأخرى غير ذات الصلة مثل معتقداته الدينية وقناعاته السياسية، والسيارة التي يقودها، وعاداته الشخصية، وعلاقته بزوجته، وحتى الطريقة التي يصفف بها شعره. إن التفكير بهذه الصورة لن يساعدك على أي حال على تحقيق ما تسعى لتحقيقه.

أنت المتحكم بالأمر، لذا عليك بالسيطرة على قناة تفكيرك. حين تفكر في الناس، استخدم قناة التفكير الإيجابية.

وإذا حدث أن تداخلت قناة التفكير السلبية وسيطرت على تفكيرك، فقم بالتحول عنها. ولكي تتحول عنها سيكون كل ما عليك فعله هو التفكير في أية صفة سلبية في ذلك الشخص الذي تفكر به. وسرعان ما ستتوالى الأفكار الإيجابية من تلقاء نفسها. وستشعر بسعادة كبيرة لذلك.

حين تكون وحيداً، سيكون بمقدورك أنت وحدك تحديد ما إذا كنت ستستمع للقناة الإيجابية أم للسلبية. لكن حين تتحدث مع شخص آخر، سيكون لهذا الشخص تأثير على طريقة تفكيرك.

علينا أن نتذكر على الدوام أن معظم الناس لا يعرفون مفهوم التفكير في الناس بصورة صحيحة. لذا من المعتاد أن يدفعك أحدهم أثناء حواره معك إلى التحدث بصورة سلبية عن شخص آخر تعرفانه: حيث يرغب زميل العمل

في التحدث معك بشأن الصفات غير المحببة لموظف آخر، أو يرغب جارك في إطلاعك على المشكلات الأسرية التي يعاني منها جار آخر لكما، أو أن يريد عميل لك التحدث عن الصفات السلبية لمنافس له، والذي من المقرر أن تتصل أنت به بعد ذلك.

إن الأفكار تولد الأفكار. وهناك خطر حقيقي من أنك إذا استمعت للتعليقات السلبية الصادرة من شخص آخر، فقد تبدأ أنت أيضاً في التفكير بصورة سلبية نحو الشخص موضع الحديث. في الحقيقة، إن لم تأخذ حذرك، فقد تجد نفسك تسكب المزيد من الزيت على النار من خلال عبارات مثل: "أجل، ليس هذا وحسب. هل سمعت بما قام به....".

لكن اعلم أن هذه الأفكار سرعان ما تؤثر عليك أنت بالسلب.

هناك طريقتان من شأنهما منع الآخرين من تحويلنا من القناة الإيجابية إلى القناة السلبية. أولاهما هي تغيير موضوع الحديث بكل سرعة وبصورة هادئة، وذلك من خلال عبارات مثل: "المعذرة يا جون، لكن كلامك هذا ذكرني بما كنت أريد أن أسألك عنه بخصوص...". الطريقة الثانية هي الاستئذان والمغادرة، وذلك بعبارات مثل: "آسف يا جون، لقد تأخرت كثيراً..." أو "لدي موعد مهم علي اللحاق به. أستأذنك في الانصراف".

التزم أمام نفسك بألا تسمح للآخرين بالتأثير على تفكيرك. تعهد بالالتزام بقناة التفكير الإيجابية.

بمجرد إتقانك لأسلوب التفكير بصورة إيجابية في الناس، سيكون النجاح مضموناً. دعني أخبرك بما قاله لي أحد باعة وثائق التأمين البارزين بخصوص التفكير بصورة إيجابية حيال الناس، وكيف استفاد هو شخصياً من ذلك.

حيث قال لي: "حين بدأت العمل في مجال التأمين كانت الأحوال صعبة. ففي البداية كان هناك باعة وثائق تأمين منافسون بعدد العملاء. لكني سرعان ما عرفت الحقيقة التي يعلمها كل من يعمل في هذا المجال، أن تسعة من بين كل عشرة أشخاص يعتقدون أنهم ليسوا بحاجة لوثائق تأمين إضافية عما لديهم الآن بالفعل.

"إنني أبلي بلاءً حسناً في عملي، لكن ليس السبب وراء ذلك هو معرفتي القوية بالجوانب الفنية لعمليات التأمين. لا تسئ فهمي، فهذه الجوانب الفنية مهمة للغاية، لكن يوجد آخرون يحاولون بيع وثائق التأمين يعرفون أكثر مني بكثير بخصوص السياسات التأمينية والعقود. بل إنني أعرف رجلاً ألف كتاباً عن التأمين، بيد أنه فشل في إقناع رجل كان يعلم أنه سيموت بعد خمسة أيام بالتأمين على حياته.

"إن نجاحي مبني على شيء واحد. وهو أنني أحب العميل الذي أبيع له وثيقة التأمين بدرجة كبيرة. دعني أقُلها ثانية، إنني أحبه للغاية. بعض من زملائي بائعي وثائق التأمين يحاولون التظاهر بأنهم يحبون عملاءهم، لكنهم يفشلون في إقناع العملاء بذلك. إن أعينهم وإيماءاتهم وتعبيرات وجوههم كلها تشي بأنهم يتظاهرون بذلك.

"حين أقوم بجمع المعلومات عن العميل المرتقب، فإنني أفعل ما يفعله غيري. حيث أعرف عمر العميل ومكان عمله ومقدار دخله وعدد أبنائه وما إلى ذلك.

"لكني أيضاً أبحث عن شيء آخر لا يبحث عنه أي رجل مبيعات آخر، وهو بعض الأسباب القوية التي تدعوني لأن أحب هذا العميل. ربما يكون السبب هو وظيفته التي يؤديها بصورة جيدة، أو ربما أجد السبب في تاريخ حياته. المهم أن أعثر على سبب يجعلني أحبه.

"بعد ذلك، حين يكون تركيزي منصباً على العميل المرتقب، أقوم بمراجعة الأسباب التي تدعوني لأن أحبه. إنني أبني لذلك العميل المرتقب صورة محببة له قبل حتى أن أتحدث إليه بكلمة واحدة عن التأمين.

"لقد أثبت هذا الأسلوب البسيط نجاحاً كبيراً. فلأنني أحب العميل، سرعان ما يحبني هو الآخر. وبدلاً من أن نجلس قبالة بعضنا البعض إلى المائدة، نجلس إلى جوار بعضنا البعض على نفس الجانب محاولين وضع خطة تأمينية مناسبة له. إنه يثق بي ويثق بحكمي على الأمور، وذلك لأنني صرت صديقه.

"إن الناس لا يتقبلوني من اللحظة الأولى، لكني وجدت أنه طالما استمررت في حبي لهذا الشخص، فسيستجيب لي في النهاية، ويمكننا وقتها بدء العمل.

"الأسبوع الماضي كنت أقوم بزيارتي الثالثة لعميل صعب. وقد قابلني على باب منزله وقبل أن ألقي عليه تحية المساء انفجر غاضباً في وجهي. ولقد استمر بالحديث الغاضب دون التوقف لالتقاط أنفاسه، إلى أن فرغ من كل ما كان لديه منهياً حديثه بقوله: 'ولا تعد لزيارتي هنا مجدداً'.

"بعد أن قال هذا، وقفت أمامه ناظراً في عينيه لحوالي خمس ثوانٍ، ثم قلت له بهدوء وبنبرة مخلصة: 'لكني يا سيد س، جئت لزيارتك الليلة لأنني صديقك'.

"وبالأمس اشترى هذا الرجل مني وثيقة تأمين على الحياة بمبلغ ٢٥٠ ألف دولار".

يُعرف سول بولك باسم ملك الأجهزة المنزلية في شيكاغو. إن سول بولك، الذي بدأ حياته من الصفر، يبيع الآن أجهزة منزلية بمئات الملايين من الدولارات كل عام في مدينة شيكاغو.

إن سول بولك يعزو قدراً كبيراً من نجاحه إلى توجهه نحو المشترين. حيث يقول: "ينبغي معاملة الزبائن بنفس الصورة التي أعامل بها الضيوف في منزلي".

أليس هذا بتفكير صحيح نحو الناس؟ أليست تلك بأبسط معادلة نجاح يمكن أن يخرج بها المرء؟ فقط عامل الزبائن كما تعامل الضيوف بمنزلك؟

كما أن هذا الأسلوب ناجح خارج إطار المتاجر أيضاً. استبدل كلمة الموظفين بالزبائن واقرأ العبارة كما يلي: "ينبغي معاملة الموظفين بنفس الصورة التي أعامل بها الضيوف في منزلي". عامل موظفيك معاملة من الدرجة الأولى وسوف تحصل منهم على تعاون من الدرجة الأولى، وإنتاج من الدرجة الأولى. فكر في كل من حولك على أفضل وجه ممكن وستحصل على أفضل نتائج منهم.

أحد النقاد الذين علقوا على الطبعة الأولى لكتابي هذا صديق مقرب لي والذي يملك شركة تعمل في مجال الاستشارات الإدارية. وحين قرأ السطور السابقة قال معقباً: "هذه هي النتيجة الإيجابية لاحترام الناس. دعني أخبرك بخبرة شخصية وقعت لي ولصديق لي تبين ما الذي يمكن أن يحدث إذا لم تحب الناس وتعجب بهم".

وقد كانت خبرته تلك ذات مغزى كبير، فما هي؟

"حصلت شركتي على تعاقد لتوفير خدماتنا الاستشارية لإحدى شركات تعبئة الزجاجات صغيرة الحجم نسبياً. كان العقد ذا قيمة كبيرة. كان العميل ذا تعليم محدود، وكانت شركته في حال يرثى لها، وعبر السنوات القليلة الماضية ارتكب عدداً من الأخطاء الجسيمة.

"بعد حصولنا على العقد بثلاثة أيام كنت أقود السيارة برفقة زميل لي متجهين لتلك الشركة، والتي كانت تبعد مسافة حوالي ٤٥ دقيقة من شركتنا. وإلى يومنا هذا لا أعلم كيف بدأ الأمر، لكننا سرعان ما بدأنا نتكلم عن الصفات السلبية لعميلنا.

"وقبل أن ندرك ذلك كنا نتحدث عن كيف أن غباءه هو الذي سبب المأزق الواقع فيه. وذلك بدلاً من مناقشة كيفية حل المشكلات التي يعاني منها.

"أتذكر أنني تحدثت بتعليق كنت أظن أنه تعليق طريف حيث قلت: 'إن الشيء الوحيد الذي يمنع السيد إف من الوقوع هو ذلك الشحم الذي يغلف جسده'. ضحك زميلي ثم تحدث بعبارة ساخرة بدوره قال فيها: 'ناهيك عن ابنه، إنه يبلغ من العمر ٣٥ عاماً لكن مؤهلاته الوحيدة هو أنه يستطيع التحدث'.

"وطيلة رحلة الذهاب واصلنا التحدث على هذا النحو، ولم نتكلم عن شيء سوى الصفات السلبية لذلك العميل.

"حسناً، كان الاجتماع الذي جرى بالعميل ظهيرة هذا اليوم بارداً. وحين أفكر في الأمر الآن أظن أن العميل شعر بما كنا نشعر به حياله. لابد أنه فكر في نفسه قائلاً: 'هذان الشخصان يظنان أنني غبي، ولن يقدما لي مقابل مالي

إلا بعض النصائح الجوفاء'.

"بعدها بيومين تسلمنا خطاباً من عبارتين من هذا العميل قال فيه: 'لقد قررت إلغاء التعاقد الخاص بخدماتكم الاستشارية. إن كانت هناك أية تكاليف مقابل الخدمات التي قدمتموها إلى وقتنا هذا، رجاء إرسال فاتورة لي بها'.

"لقد تسبب ملء عقولنا بالأفكار السلبية تجاه العميل لخمس وأربعين دقيقة في خسارتنا هذا العقد. وما زاد الأمر سوءاً هو معرفتنا بعد شهر بأن نفس العميل قرر الاستعانة بشركة من خارج المدينة لكي تقدم له الخدمات الاستشارية التي يحتاجها.

"لم نكن لنفقد ذلك العقد لو كنا ركزنا بدلاً من ذلك على الصفات الإيجابية للعميل، وهو يملك صفات إيجابية دون شك. معظم الناس كذلك".

إليك شيئاً سيسليك ويمكنك أيضاً من اكتشاف أحد المبادئ الرئيسية للنجاح. على مدار اليومين القادمين استمع إلى أكبر عدد ممكن من المحادثات. لاحظ أمرين: أي شخص في المحادثة يستأثر بالحديث، وأي شخص هو الأكثر نجاحاً.

لقد كشفت لي مئات من الخبرات البسيطة هذه الحقيقة: *نادراً ما يكون الشخص الناجح هو نفس الشخص الذي يستأثر بالحديث*. ودون أي استثناء تقريباً نجد أن أكثر الأشخاص نجاحاً هم المستمعون الجيدون، أي هؤلاء الذين يشجعون الغير على أن يتحدثوا عن أنفسهم، آرائهم، إنجازاتهم، أسرهم، وظائفهم، مشكلاتهم.

إن الاستماع الجيد يمهد الطريق لمزيد من النجاح، وذلك بطريقتين مهمتين:

١. حين تكون مستمعاً جيداً ستكسب المزيد من الأصدقاء.

٢. حين تكون مستمعاً جيداً ستعرف المزيد عن الناس.

تذكر ما يلي: إن الشخص العادي يفضل التحدث عن نفسه أكثر من أي شيء آخر في العالم. وحين تمنحه الفرصة، سيحبك لعملك هذا. إن الاستماع الجيد للناس هو أسهل وأبسط وأكثر وسيلة تضمن بها كسب الأصدقاء.

الفائدة الثانية التي ستعود عليك من وراء الاستماع الجيد للناس، وهي معرفة المزيد عن الناس، مهمة للغاية هي الأخرى. فكما قلنا في الفصل ١، فإن ما ندرسه في معمل النجاح هو الناس. وكلما عرفنا المزيد عن الناس، وطرق تفكيرهم، ونقاط قوتهم وضعفهم، والسبب وراء تصرفاتهم، صرنا أكثر تجهيزاً للتأثير عليهم بصورة فعالة، وبالكيفية التي نريدها.

دعني أوضح لك ما أعني.

هناك واحدة من كبرى وكالات الإعلان في نيويورك، شأنها شأن غيرها من وكالات الإعلان، متخصصة في إخبار الناس بسبب شرائهم المنتجات التي تروج لها. بيد أن هذه الشركة تفعل شيئاً آخر إلى جانب ذلك. حيث تطلب من مؤلفي الإعلانات أن يقضوا أسبوعاً كل عام خلف طاولات البيع حتى يستمعوا لما يقوله الناس بشأن المنتجات التي يروجون لها بإعلاناتهم. إن الاستماع يمد مؤلفي الإعلانات بما يحتاجونه حتى يقوموا بعمل إعلانات أفضل وذات فعالية أكبر.

إن العديد من الشركات ذات النظرة التقدمية تجري ما يطلق عليه مقابلات إنهاء الوظيفة مع الموظفين المستقيلين منها. إن الهدف من هذه المقابلات ليس محاولة إقناع الموظف المستقيل بالبقاء في الشركة، بل معرفة السبب وراء تركه للشركة. وهو ما يمكن الشركة من القيام ببعض التحسينات في علاقتها بموظفيها. إن الاستماع يؤتي ثماره.

إن الاستماع يؤتي ثماره لرجال المبيعات أيضاً. عادة ما يعتقد الناس أن رجل المبيعات الجيد هو ذلك "المتحدث الجيد" أو "المتحدث السريع". لكن مدراء المبيعات لا ينبهرون بالمتحدث اللبق بقدر ما ينبهرون بالمستمع الجيد، شخص يستطيع إلقاء الأسئلة والحصول على الإجابات المرغوبة.

لا تستأثر بالحديث، بل استمع، واكسب الأصدقاء، واعرف المزيد عن الناس.

إن الكياسة في التعامل مع كل شخص تربطك به علاقة هي أفضل شيء يمكن أن يهدئ من أعصابك. لا يوجد مستحضر طبي على وجه الأرض يمكنه أن يمدك بعشر مقدار السكينة والهدوء اللذين تحصل عليهما جراء إسداء الآخرين معروفاً بسيطاً. إن التفكير بصورة صحيحة حيال الناس سيزيل عنك كل إحباط وتوتر. فحين ترجع الأمور لأسبابها الأساسية ستجد أن خلف كل شعور بالتوتر يوجد إحساس سلبي تجاه الآخرين. لذا فكر بصورة إيجابية تجاه الناس واكتشف كم أن العالم الذي تعيش به رائع، رائع بحق.

إن الاختبار الحقيقي لمعرفة إلى أي مدى تفكر بصورة طيبة حيال الناس يأتي حين تسير الأمور بالصورة التي لا تشتهيها. ما شعورك حين يتم تخطيك في الترقية؟ أو حين تفشل في الحصول على عضوية مجلس إدارة النادي الذي أنت عضو به؟ أو حين يتم انتقاد عملك؟ تذكر ما يلي: *إن كيفية تفكيرك حين تخسر هي التي ستحدد الوقت الذي ستنتظره حتى تكسب.*

يعطينا بينجامين فيرليس، واحد من أهم شخصيات القرن البارزة، إجابة هذا التساؤل الخاص بكيفية التفكير حيال الناس بصورة سليمة حين لا تسير الأمور كما نشتهي. يحدثنا السيد فيرليس، والذي استطاع رغم بدايته المتواضعة أن يصير المدير التنفيذي لشركة الصلب الأمريكية، عن هذا الأمر بالعبارة التالية (والمقتبسة من عدد ١٥ أكتوبر من مجلة لايف، عام ١٩٥٦):

"الأمر يعتمد على نظرتك للأمور. على سبيل المثال، لم أكره أي مدرس لي في حياتي قط. لقد تعرضت للعقاب بالطبع مثل أي طالب آخر، لكني كنت أرى أن الخطأ خطئي أنا، وأن العقاب كان أمراً ضرورياً. كما أنني أحببت كل رئيس عملت تحت إمرته. كنت أحاول أن أرضي رئيسي في العمل وأن أفعل أكثر مما كان يتوقع مني إن كان هذا باستطاعتي.

"لقد مررت ببعض الإحباطات في حياتي، حيث مرت بي أوقات كنت أرغب فيها بشدة في الحصول على ترقية معينة، لكنها كانت تذهب لشخص آخر. لكني لم أعتبر أنني كنت ضحية 'مؤامرة' أو تحامل أو إساءة تقدير من جانب رئيسي في العمل. وبدلاً من الاستياء أو الاستقالة في نوبة غضب كنت أجد

مبرراً معقولاً للأمور. من الواضح أن ذلك الشخص الآخر يستحق الترقية أكثر مني. ما الذي يمكنني عمله لكي أجعل نفسي أهلاً للفرصة القادمة؟ في نفس الوقت لم أكن أغضب من نفسي بسبب خسارتي هذه أو أضيع الوقت في توبيخ نفسي".

حين تسوء الأمور تذكر بينجامين فيرليس. افعل أمرين فقط:

١. اسأل نفسك: "ما الذي يمكنني عمله لكي أجعل نفسي أهلاً للفرصة القادمة؟".

٢. لا تدع الإحباط يستهلك وقتك وطاقتك. لا توبخ نفسك. خطط للفوز المرة القادمة.

باختصار، حاول تطبيق هذه المبادئ

١. كن محبوباً ممن حولك. تحلَّ بالقبول. حاول أن تكون الشخص الذي يحبه الناس. سيكسبك هذا دعمهم ويعطيك دفعة قوية على طريق النجاح.

٢. خذ بزمام المبادرة عند عقد الصداقات. قدم نفسك للآخرين في كل فرصة ممكنة. احرص على أن تعرف اسم الشخص الآخر بصورة سليمة، واحرص أيضاً على أن يعرف اسمك بصورة سليمة. ابعث برسالة قصيرة لصديقك الجديد الذي تود التعرف عليه بصورة أكبر.

٣. تقبل الاختلافات بين البشر ومواطن القصور بهم. لا تتوقع الكمال من أي شخص. تذكر أن لكل شخص الحق في أن يكون مختلفاً. ولا تحاول لعب دور المصلح الاجتماعي.

٤. التزم بقناة التفكير الإيجابية، التي تمدك بالأفكار الطيبة فقط. ابحث عن صفات تعجبك في الشخص، ولا تبحث عن الصفات التي

تنفرك منه. لا تدع أي شخص يؤثر على تفكيرك حيال شخص ثالث. فكر بصورة إيجابية حيال الناس، واحصل على نتائج إيجابية.

٥. أحسن الاستماع للآخرين، تماماً مثل الأشخاص الناجحين. شجع الآخرين على التحدث. دع الشخص الآخر يخبرك عن آرائه ومعتقداته وإنجازاته.

٦. تحلَّ بالكياسة طوال الوقت. فهذا سيشعر الآخرين بشعور أفضل. كما سيشعرك أنت أيضاً بحال أفضل.

٧. لا تلقِ باللوم على الآخرين حين تقابلك أي عقبة. تذكر أن كيفية تفكيرك حين تخسر هي التي ستحدد الوقت الذي ستنتظره حتى تكسب.

١٠

اكتسب عادة الفعل

يتفق القادة في كل مجال على أمر معين، وهو أن هناك نقص في الأشخاص الأكفاء المؤهلين ذوي الخبرة القادرين على شغل المناصب المهمة. وهذا أمر حقيقي، فكما يقال فإن هناك فراغاً كبيراً في المستويات الإدارية العليا. وقد فسر لي واحد من المدراء الأمر بقوله إن هناك العديد من الأشخاص شبه المؤهلين لتلك المناصب، بيد أنه ينقصهم مكون أساسي للنجاح، وهو القدرة على إنجاز الأشياء، وتحقيق النتائج.

إن كل منصب مهم، سواء في عالم الأعمال أو المبيعات أو العلوم أو الجيش أو الحكومة، يتطلب ممن يشغله أن يكون رجل أفعال، لا أقوال. وحين يبحث المدراء أصحاب القول الفصل عن شخص يصلح لشغل منصب مهم فهم يسألون أنفسهم هذه الأسئلة: "هل يستطيع تنفيذ المهمة؟"، "هل يستطيع متابعة التنفيذ إلى النهاية؟"، "هل يملك حس المبادرة؟"، "أهو رجل أفعال، أم مجرد أقوال؟".

كل هذه الأسئلة تهدف لأمر واحد: معرفة ما إذا كان هذا الشخص رجل أفعال أم لا.

إن الأفكار الممتازة وحدها لا تكفي. بل إن الفكرة متوسطة الجودة التي يتم تنفيذها ومتابعتها إلى النهاية هي أفضل مائة بالمائة من فكرة رائعة لم يتم تنفيذها.

كثيراً ما كان التاجر العصامي جون واناميكر يقول: "لا شيء يتحقق من خلال التفكير فيه وحسب".

فكر في الأمر. إن كل شيء موجود في هذا العالم، من الأقمار الصناعية إلى ناطحات السحاب إلى طعام الأطفال، ما هو إلا فكرة جرى العمل عليها وتنفيذها.

وحين تدرس الناس، الناجحين منهم وذوي المستوى المتواضع، ستجد أنه يمكن تقسيمهم إلى قسمين. فالناجحون أشخاص نشطاء فاعلون، وسنطلق عليهم اسم الأشخاص الإيجابيين. أما غير الناجحين، ذوي المستوى المتواضع، فسنطلق عليهم اسم السلبيين.

وبإمكاننا اكتشاف أحد مبادئ النجاح من خلال دراسة كلتا المجموعتين. فالإيجابيون هم أشخاص فاعلون، مبادرون، ينجزون الأشياء، ويتابعون تنفيذ خططهم وأفكارهم. أما السلبيون فهم متخاذلون، يرجئون الأشياء حتى يثبتوا أنهم لا ينبغي عليهم أو لا يستطيعون تنفيذها، أو حتى يكون أوان التنفيذ قد فات.

يتضح الفارق بين الشخص الإيجابي والسلبي في عدد لا حصر له من الأمور البسيطة. فالشخص الإيجابي يخطط لإجازة، ثم يقوم بها. أما الشخص السلبي فيخطط للإجازة، ثم يؤجلها إلى العام "القادم". يقرر الشخص الإيجابي أن يسهم في الأعمال الخيرية بصورة منتظمة، وهو ما يفعله. أما الشخص السلبي فيقرر نفس الأمر، بيد أنه دائماً ما يجد العذر لكي يؤجل عمل ما انتوى عمله. يشعر الشخص الإيجابي بأنه من اللائق أن يبعث برسالة تهنئة لشخص يعرفه بسبب إنجاز حققه، فيفعل ذلك. لكن في ظل نفس الظروف يجد الشخص السلبي الأعذار لكي يؤجل كتابة هذه الرسالة وتكون النتيجة أنه لا يكتبها مطلقاً.

كما يتضح الفارق في الأمور الكبيرة كذلك. فالشخص الإيجابي يقرر البدء في عمله الخاص، فيفعل ذلك. أما الشخص السلبي فيرغب في إنشاء عمله الخاص هو الآخر، لكنه يكتشف في آخر لحظة سبباً "وجيهاً" يمنعه من

عمل ذلك. يقرر الشخص الإيجابي، وهو في سن الأربعين، أن يغير من مجال عمله بصورة كلية، فيفعل ذلك. لكن حين تأتي نفس الفكرة للشخص السلبي، يقنع نفسه بعدم جدوى الفكرة.

كما يتضح الفارق بين الشخص الإيجابي والشخص السلبي في كل أشكال السلوك. فالشخص الإيجابي ينجز ما يريد إنجازه من الأمور، ونتيجة لذلك فهو يكتسب الثقة بالنفس وإحساساً بالأمان الداخلي والقدرة على الاعتماد على النفس، ودخلاً أكبر. أما الشخص السلبي فلا ينجز ما يريد إنجازه من أمور وذلك لأنه لا يقدم على العمل. ونتيجة لذلك يفقد ثقته بنفسه ويشعر بعجزه عن الاعتماد على ذاته ويعيش حياة متواضعة.

إن الشخص الإيجابي يبادر بالفعل، أما الشخص السلبي فينوي الفعل، لكنه لا يقدم عليه مطلقاً.

كل شخص يريد أن يكون شخصاً إيجابياً. لذا دعنا نكتسب عادة الفعل.

إن الكثير من الأشخاص السلبيين ينتهي بهم الحال على ما هم عليه لأنهم يصرون على الانتظار حتى تكون الظروف مناسبة مائة بالمائة للعمل، وذلك قبل أن يبدءوا العمل. كلنا نرغب في العمل في ظروف مثالية، لكن لم ولن يوجد شيء من صنع الإنسان أو من تصميمه يتصف بالمثالية. لذا فإن انتظرت حتى تصير الظروف مثالية لبدء العمل، فاعلم أنك ستنتظر للأبد.

ستجد أدناه ثلاثة أمثلة لأشخاص استجابوا بصور متباينة لـ "الظروف".

المثال الأول: السبب وراء عدم زواج جي. إن. حتى الآن

السيد جي. إن. في أواخر الثلاثينات من عمره، وهو شخص مثقف، يعمل في وظيفة محاسب، ويعيش وحيداً في شيكاغو. إن الرغبة الأساسية لجي إن هي أن يتزوج. إنه يسعى وراء الحب، والرفقة الطيبة، والمنزل، والأبناء، وما إلى ذلك. لقد كان جي إن على وشك أن يتزوج عدة مرات، وفي إحداها كان يفصله عن الزواج يوم واحد. لكنه في كل مرة كان قريباً من الزواج كان

يكتشف خطأ ما في الفتاة التي كان يعتزم الزواج بها ("في الوقت المناسب، قبل أن أرتكب خطأً كبيراً".)

واحدة من هذه المرات كانت مميزة بحق: فمنذ عامين ظن جي إن أنه وجد الفتاة المناسبة أخيراً. كانت فتاة جذابة مرحة ذكية. بيد أن جي إن كان يريد أن يتأكد تمام التأكد من أن الإقدام على الزواج كان الأمر المناسب. وفي إحدى الأمسيات بينما كانا يناقشان الخطط المستقبلية، أدلت الفتاة ببضع ملاحظات أثارت ضيق جي إن.

لذلك، وحتى يتأكد من أنه سيتزوج بالفتاة المناسبة، قام جي إن بكتابة وثيقة شروط مكونة من أربع صفحات وطالبها بأن توقع عليها قبل أن يتزوجا. كانت الوثيقة، المطبوعة بخط أنيق وتحمل الطابع القانوني، تغطي كل جانب من جوانب الحياة استطاع جي إن التفكير فيه. كان هناك قسم يحدد دار العبادة التي من المقرر أن يذهبا إليها، وعدد مرات ذهابهما، ومقدار المال الذي سيتبرعان به للأعمال الخيرية. كما كان هناك قسم آخر يختص بالأطفال، كم عددهم ومتى سينجبانهم.

وبأدق التفاصيل حدد جي إن نوعية الأصدقاء المستقبليين لهما، كما حدد وضع زوجته المستقبلية الوظيفي، والمكان الذي سيعيشان به، ومقدار المال الذي سينفقانه. وفي نهاية الوثيقة خصص جي إن نصف صفحة محدداً فيها العادات الشخصية التي على زوجته المستقبلية أن تكتسبها أو تقلع عنها، والتي اشتملت على عادات مثل: التدخين، التزين، الترفيه، وغيرها.

حين اطلعت عروس جي إن المستقبلية على تلك الوثيقة، فعلت ما كنت ستفعله لو كنت مكانها. حيث أعادت له الوثيقة مصحوبة برسالة تقول فيها: "في الزواج يتعهد كل طرف من الزوجين أن يتحمل الطرف الآخر في السراء والضراء، وأعتقد أن هذا التعهد كافٍ بالنسبة لي. اعتبر الأمر كله ملغياً".

وبينما كان جي إن يحكي لي هذا الموقف قال في قلق: "ما الخطأ الذي ارتكبته بكتابة هذه الوثيقة؟ فكلنا نعلم أن الزواج خطوة كبيرة. إن المبالغة في الحذر شيء طيب، أليس كذلك؟".

لكن جي إن كان مخطئاً. إن المبالغة في الحرص، والمبالغة في الحذر، أمر مذموم، ليس فقط عند التخطيط للزواج، بل عند التخطيط لفعل أي شيء آخر. قد يخطئ المرء ويضع لنفسه معايير أعلى مما يجب. والسلوك الذي اتبعه جي إن عند التخطيط للزواج كان هو نفس السلوك الذي يتبعه في عمله، وحيال مدخراته، وصداقاته، وكل شيء آخر.

إن الاختبار الحقيقي للشخص الناجح ليس ما إذا كان يستطيع التخلص من كافة المشكلات قبل ظهورها، بل قدرته على أن يواجه ويتعامل مع الصعوبات عند ظهورها. علينا أن نرضى بما هو دون الكمال وإلا انتظرنا للدوام قبل البدء في العمل. وكما يقول المثل الشهير، لا تقلق بشأن كيفية عبور الجسر إلا بعد أن تصل إليه أولاً.

المثال الثاني: كيف استطاع جيه. إم. شراء منزل جديد

عند اتخاذ أي قرار مهم يدخل العقل في صراع مع نفسه، أيقدم على الفعل أم يحجم عنه، أينفذه أم يرجئه؟ إليك مثالاً يبين كيف استطاع أحد الشباب أن يقدم على الفعل وهو ما عاد عليه بفائدة عظيمة.

يشبه حال جيه إم حال الملايين من الشباب اليوم. فهو في العشرينات من عمره، متزوج وله طفل صغير، ويعيش على دخل متواضع.

وهو يعيش برفقة زوجته في شقة صغيرة. وكلاهما يرغب في منزل أكبر، حيث يريدان الاستمتاع بمساحات أكبر وبيئة أنظف ومكان أوسع يلعب فيه طفلهما، وأن يكون لهما منزل خاص بهما.

بيد أن هناك صعوبة كبرى تحول بينهما وبين شراء منزل جديد، الدفعة الأولى. في يوم ما بينما كان جيه إم يكتب شيكاً بإيجار الشهر القادم شعر بالاستياء الشديد من نفسه. لقد لاحظ أن مبلغ الإيجار يقارب مبلغ القسط الشهري الذي يمكن دفعه في المنزل الجديد.

نادى جيه إم زوجته وقال لها: "ما رأيك في شراء منزل جديد الأسبوع القادم؟" ردت قائلة: "ما خطبك؟ أتمزح معي؟ أنت تعلم أننا لا نستطيع عمل ذلك. إننا لا نملك المال المطلوب دفعه مقدماً".

لكن جيه إم كان مصمماً. فقال لها: "هناك مئات الآلاف من الأزواج مثلنا ينوون شراء منزل أكبر 'يوماً ما'، لكن نصفهم يخفق في عمل ذلك. فدائماً ما يمنعهم شيء ما. إننا سنشتري المنزل. لا أعرف كيف سنجمع المال اللازم للدفعة الأولى بعد، لكننا سنفعل بكل تأكيد".

حسناً، في الأسبوع التالي وجدا منزلاً أعجبهما، لم يكن فاخراً لكنه كان جميلاً، وبمقدم يبلغ ١٢٠٠ دولار. كان العائق الوحيد هو كيفية جمع مبلغ الألف ومائتي دولار هذا. كان جيه إم يعلم أنه لا يستطيع اقتراض هذا المبلغ من المال بالطرق المعتادة، حيث سيثقل هذا المبلغ بطاقة ائتمانه بالديون مما سيمنعه من الحصول على رهن عقاري يمكنه من شراء المنزل الجديد.

لكن حين يرغب الإنسان في شيء، فلا شيء يمنعه. جاءت جيه إم فكرة نيرة: لمَ لا يتصل بالمقاول ويطلب منه أن يقوم بتقسيط هذا المبلغ؟ وهو ما فعله من فوره. في البداية لم يكن المقاول متحمساً للفكرة، لكن تحت إصرار جيه إم وافق الرجل أخيراً على أن يدفع جيه إم المبلغ على دفعات شهرية تبلغ قيمة الواحدة منها مائة دولار، مع إضافة الفوائد.

الآن أصبح كل ما على جيه إم أن يفعله هو أن "يجد" مبلغ المائة دولار ليدفعها له كل شهر. اجتهد جيه إم وزوجته في التفكير واستطاعا توفير ٢٥ دولاراً من مصروفاتهما الشهرية. ولكن مازال عليه أن يوفر ٧٥ دولاراً كل شهر.

جاءت جيه إم فكرة أخرى. في الصباح التالي ذهب جيه إم لرؤية رئيسه في العمل. ثم شرح له الموقف بأكمله. كان رئيسه سعيداً لمعرفته أنه سيشتري منزلاً جديداً.

ثم قال له جيه إم بعدها: "حسناً يا سيدي، إنني أحتاج ٧٥ دولاراً إضافية شهرياً حتى أتمكن من شراء المنزل. وأنا أعلم أنك ستمنحني زيادة في الراتب حين تشعر أنني أستحقها. إن ما أريده الآن هو الفرصة للقيام ببعض العمل الإضافي لكسب المزيد من المال. هناك بعض الأمور هنا يمكنني القيام بها في العطلات الأسبوعية. هل تسمح لي بالعمل في تلك الأوقات؟".

أعجب رئيسه في العمل بصدقه وإخلاصه. وبالفعل وجد لجيه إم طريقة تمكنه من العمل بشكل إضافي لعشر ساعات أسبوعياً. وبالفعل انتقل السيد جيه إم وزوجته وطفلهما إلى منزلهم الجديد.

١. إن التصميم على القيام بالفعل حفز عقل جيه إم على التفكير في وسائل يحقق بها هدفه.

٢. اكتسب جيه إم قدراً كبيراً من الثقة بالنفس. وسيكون من الأسهل عليه أن يتخذ القرارات في المواقف الأخرى.

٣. استطاع جيه إم أن يوفر لزوجته وطفله المستوى المعيشي الذي يستحقونه. لو كان قد انتظر، وأرجأ شراء المنزل الجديد حتى تصير الظروف مثالية، فالاحتمال الأكبر أنه لم يكن ليستطيع شراء منزل خاص به مطلقاً.

المثال الثالث: لقد أراد سي. دي. أن يبدأ عمله الخاص، لكن...

يعد السيد سي. دي. مثالاً آخر على ما يحدث للأفكار العظيمة حين ينتظر الفرد الظروف المثالية للبدء في تنفيذها.

فبعد انقضاء الحرب العالمية الثانية بقليل، حصل سي دي على وظيفة في إدارة الجمارك في هيئة البريد الأمريكية. كان يحب عمله، لكن بعد خمس سنوات صار غير راضٍ عن عمله بسبب تقيده بسياسة الهيئة وساعات العمل الروتينية والراتب الهزيل ونظام الإدارة الهرمي الذي يعطيه فرصة ضئيلة للتقدم.

ثم واتته فكرة. لقد عرف الكثير عما يحتاجه المرء لكي يكون مستورداً ناجحاً. فلمَ لا يقوم هو نفسه باستيراد الهدايا وألعاب الأطفال غير المكلفة؟

إن سي دي يعلم الكثير من المستوردين الناجحين الذين لا يملكون معرفته بخبايا ودقائق هذا المجال.

وقد مرت عشر سنوات منذ أن قرر سي دي إنشاء مشروعه الخاص، لكنه لا يزال يعمل في هيئة البريد كما هو.

لماذا؟ حسناً، في كل مرة كان سي دي يقرر فيها أن يبدأ في مشروعه يحدث ما يعوقه عن البدء في العمل. نقص في المال، فترات ركود اقتصادي، مولد طفل جديد، الحاجة للأمان المؤقت، قيود على التجارة، وغيرها من الأعذار التي جعلت سي دي ينتظر، ويرجئ ما ينوي عمله.

لكن في الحقيقة لقد ترك سي دي نفسه يتحول إلى شخص سلبي. لقد أراد أن تكون الظروف مثالية قبل أن يبدأ العمل. ونظراً لأن الظروف لا تكون مثالية مطلقاً، لم يبدأ سي دي العمل قط.

إليك شيئين يساعدانك على تجنب ذلك الخطأ الفادح المتمثل في الانتظار حتى تصير الظروف مثالية لتبدأ العمل:

١. توقع أن تقابل بمشكلات ومصاعب مستقبلية. إن كل مغامرة عمل جديدة بها قدر من المخاطرة، والمشكلات، والأمور الغامضة. لنفترض أنك تريد أن تقود سيارتك من شيكاغو إلى لوس أنجلوس، لكنك تصر على الانتظار حتى يتم تأمين الطريق بصورة مثالية، بحيث لا تكون هناك منعطفات حادة، أو مشكلات بالمحرك، أو طقس غير ملائم، أو سائقون متهورون، أو أي مخاطرة من أي نوع. متى ستبدأ إذن؟ لن تبدأ رحلتك مطلقاً! حين تخطط لرحلتك إلى لوس أنجلوس يكون من المعقول أن تحدد خط سيرك، وتفحص سيارتك، وتحاول التخلص من أكبر كم من المخاطر المحتملة قبل أن تبدأ. لكن اعلم أنه يستحيل عليك التخلص من كل المخاطر المحتملة.

٢. تعامل مع المشكلات والعقبات حال وقوعها. إن الاختبار الحقيقي للشخص الناجح ليس ما إذا كان يستطيع التخلص من كافة المشكلات

قبل البدء في العمل، بل قدرته على أن يجد حلولاً لتلك الصعوبات عند ظهورها. وسواء كان الأمر يتعلق بالعمل أو الزواج أو أي نشاط آخر، عليك بالتفكير في عبور الجسر حين تصل إليه.

إننا لا نستطيع الحصول على وثيقة تأمين لحمايتنا من كل المشكلات.

اعقد العزم على أن تفعل شيئاً حيال أفكارك. منذ خمس أو ست سنوات أخبرني أستاذ جامعي قدير أنه ينوي تأليف كتاب عن شخصية مثيرة للجدل عاشت منذ بضعة عقود. كانت أفكاره شيقة للغاية، وكانت تتسم بالحيوية والروعة. كان هذا الأستاذ يعلم ما يريد قوله، وكان يملك من المهارة والطاقة ما يمكنه من قوله. كان من المأمول أن يعود عليه هذا المشروع بقدر كبير من السلام الداخلي والوجاهة الاجتماعية والمال.

في ربيع العام الماضي قابلت هذا الصديق مجدداً، وسألته ببراءة عما إذا كان قد انتهى من تأليف كتابه. (كان هذا خطأً مني، حيث كان واضحاً أن كلامي قد فتح جرحاً قديماً).

كلا، لم يقم بتأليف الكتاب. جاهد نفسه للحظات كما لو كان يتناقش مع نفسه عما إذا كان يجدر به أن يخبرني بالأسباب. وأخيراً برر لي ذلك بأنه كان منشغلاً لدرجة كبيرة، وأنه كانت لديه "مسئوليات" أهم شغلته عن هذا المشروع.

لكن في حقيقة الأمر كان ما فعله هذا الأستاذ هو أنه قام بدفن هذه الفكرة في مقبرة عقله. لقد ترك العنان لعقله كي يطور أفكاراً إيجابية. لقد تخيل مقدار العمل الهائل والتضحيات التي عليه أن يتكبدها حتى يحقق هدفه. لقد رأى كل أنواع الأسباب التي من شأنها إفشال المشروع.

إن الأفكار مهمة. لا جدال في هذا. لابد أن نملك أفكاراً حتى نخلق أو نطور من أي شيء. فالنجاح لا يأتي لمن لا يملك أفكاراً.

لكن لا جدال أيضاً في أن الأفكار وحدها ليست كافية. إن فكرة مثل القيام بقدر أكبر من العمل، وتيسير إجراءات العمل، لا قيمة لها دون أن يتم تنفيذها.

كل يوم يقوم آلاف الناس بدفن أفكار جيدة لأنهم يخافون من البدء في تنفيذها.

وبعد ذلك، تبدأ أشباح تلك الأفكار في مطاردتهم مجدداً.

ضع في اعتبارك هذين الأمرين. الأول: عليك بإضفاء القيمة على أفكارك من خلال البدء في تنفيذها. فمهما كانت وجاهة الفكرة، فإن لم يتم عمل شيء حيالها، فلن تعود عليك بأي فائدة.

الثاني، ابدأ العمل على فكرتك واكتسب الهدوء الذهني. قال أحدهم ذات مرة إن أكثر كلمات حزينة يمكن أن ينطق بها الفرد أو يكتبها هي: كان بإمكاني فعل هذا. ففي كل يوم نسمع أحدهم يقول شيئاً على غرار: "لو كنت قد بدأت العمل منذ سبع سنوات، لكنت في حال مستقرة الآن". أو "كان لدي إحساس أن الأمر لينجح، أتمنى لو كنت فعلت شيئاً حياله". إن الفكرة الجيدة غير المنفذة ينتج عنها ألم نفسي شديد. أما الفكرة الجيدة التي يتم تنفيذها فتجلب قدراً كبيراً من الرضا النفسي.

ألديك فكرة جيدة؟ افعل شيئاً حيالها إذن.

استخدم الفعل كي تعالج خوفك وتكتسب الثقة. تذكر ما يلي: إن الأفعال تغذي وتقوي ثقتك بنفسك، أما التراخي عن العمل بشتى صوره فيقوي من مخاوفك. إن أردت التخلص من خوفك، فعليك بالفعل. أما إن أردت زيادة خوفك، فانتظر، وتلكأ، وأرجئ الفعل.

ذات مرة سمعت أحد معلمي القفز بالمظلات يقول: "ليست القفزة سيئة في حد ذاتها. بل الانتظار السابق على القفز هو ما قد يتسبب في فشل المتدرب. في كل رحلة إلى موقع القفز أحاول أن أجعل الوقت يمر بسرعة على الرجال. وقد حدث أكثر من مرة أن يفكر أحد المتدربين بما سيحدث له وبالتالي يصاب بالذعر. وإن لم نستطع حثه على القفز في الرحلة التالية، يكون مستقبله كمظلي قد انتهى. إن تأجيل القفز يتسبب في زيادة الخوف، وليس في اكتساب الثقة".

إن الانتظار يجعل الخبراء أنفسهم متوترين. أفادت مجلة تايم بأن إدوارد آر. مورو، مذيع النشرة الإخبارية الأشهر على مستوى البلاد، يصاب بالقلق وتكون أعصابه في قمة توترها قبل بدء البث. لكن بمجرد أن يبدأ العمل، يختفي خوفه. يمر العديد من الخبراء المحنكين بمثل هذا الموقف. وهم يتفقون على أن العلاج الوحيد للخوف هو الفعل. وأن الخروج أمام الجمهور هو علاج الخوف والقلق والرهبة.

إن الفعل يعالج الخوف. ذات ليلة كنا نزور صديق لنا في منزله حين فوجئنا بابنه ذي الخمسة أعوام، والذي دخل إلى فراشه منذ نصف الساعة فقط، يستيقظ صارخاً من الفزع. كان الصبي متأثراً بفيلم خيالي شاهده قبل النوم وكان خائفاً من أن يدخل وحش أخضر صغير إلى حجرته ويقوم باختطافه. جذبت اهتمامي الطريقة التي تعامل بها الوالد مع مخاوف ابنه. حيث لم يقل له: "لا تقلق يا بني، لن يمسك أي سوء. عد للنوم". بل اتخذ سلوكاً إيجابياً. حيث اصطحب الصبي إلى النوافذ وبين له أنها مغلقة جيداً. ثم التقط واحداً من المسدسات البلاستيكية الخاصة بالصبي ووضعه على الطاولة المجاورة للفراش وقال له: "ها هو المسدس إلى جوارك يا بيلي، فقط من باب الاحتياط". بدا على الصبي الارتياح، وبعدها بدقائق غط في نوم عميق.

يقوم أطباء كثيرون بإعطاء "أدوية" محايدة، لا ضرر منها، للمرضى الذين يصرون على أنهم يحتاجون لدواء ما حتى يناموا. فللكثيرين يكون مجرد ابتلاع حبة ما، رغم أنها لا تحوي دواءً على الإطلاق (وهو ما لا يعلمونه بالطبع)، كافياً لإشعارهم بالتحسن.

من الطبيعي أن نواجه الخوف في أي من أشكاله العديدة. لكن الوسائل المعتادة لمكافحته ليست في حقيقتها فعالة. لقد تحدثت مع العديد من رجال المبيعات الذين حاولوا معالجة الخوف، والذي أحياناً ما يصيب حتى أكثرهم خبرة، من خلال المشي حول المبنى لعدة مرات أو احتساء قدحين إضافيين من القهوة. لكن لم تؤدِ هذه الأشياء إلى أية نتائج مفيدة. إن الطريقة الناجحة الوحيدة لعلاج الخوف الذي تشعر به، وأي نوع آخر من الخوف، هي الفعل.

هل تخشى من إجراء مكالمة هاتفية؟ قم بإجرائها إذن، وسيختفي خوفك. أما لو قمت بتأجيلها، فسيصعب عليك القيام بها أكثر وأكثر.

هل تخشى الذهاب للطبيب وإجراء فحص شامل؟ اذهب وقم بعمل هذا الفحص وسوف يختفي خوفك. وعلى الأرجح لن يكون هناك مرض خطير بك. وحتى لو وجدت شيئاً ما، فمن الأفضل أن تعرف به الآن وليس لاحقاً. أما إن أجلت هذا الفحص، فسيتنامى خوفك حتى يصير قوياً لدرجة تشعرك بالمرض.

هل تخشى أن تناقش أمراً مع رئيسك في العمل؟ ناقشه معه، واكتشف السبيل للتغلب على ما يقلقك.

قم ببناء *الثقة*، وتخلص من *مخاوفك* من خلال *الفعل*.

ابدأ محرك عقلك، بصورة ميكانيكية

تحدث معي كاتب شاب طموح يجد صعوبة في تحقيق النجاح قائلاً: "إن مشكلتي هي أنه تمر بي أيام وأسابيع بأكملها دون أن أتمكن من كتابة أي شيء.

"إن الكتابة كما تعلم عملية إبداعية. ولابد من وجود إلهام لكي تكتب. لابد أن تتحرك روحك أولاً".

هذا صحيح. فالكتابة عملية إبداعية بالفعل. لكن إليك بما قاله لي كاتب آخر مبدع عن "السر" وراء إنتاج الكثير من الأعمال الناجحة.

قال لي هذا الكاتب: "إنني أستخدم أسلوب 'قوة العقل'. فلدي مواعيد لتسليم الأعمال المتفق عليها، ولا أستطيع انتظار الإلهام لكي يأتيني من تلقاء ذاته. لابد أن أعمل على تحريك روحي. وإليك كيفية عمل ذلك. إنني أجبر نفسي على الجلوس على مكتبي، ثم أمسك بالقلم وأبدأ الكتابة بصورة ميكانيكية. إنني أقوم بكتابة أي شيء. المهم أن أقوم بتسخين أصابعي، وعاجلاً أم آجلاً، ودون أن أعي ذلك، أجد عقلي وقد بدأ السير على الطريق السليم.

"أحياناً بالطبع تخطر لي أفكار من العدم حين لا أحاول الكتابة. لكنني أعتبر هذه مكافآت إضافية. إن معظم الأفكار الجيدة تأتيني حين أجلس للعمل".

لابد للفعل أن يسبق الفعل. هذا هو قانون الطبيعة. لا شيء يبدأ من تلقاء نفسه، وهذا ينطبق حتى على عشرات الأدوات الميكانيكية التي نستخدمها كل يوم.

يوجد نظام تكييف أوتوماتيكي بمنزلك، لكن لابد لك من اختيار الحرارة التي ترغبها قبل أن يعمل (أي أن تبادر بالفعل). يوجد بسيارتك ناقل سرعات أوتوماتيكي، لكنه لن يعمل إلا حين تضعه على الوضع المناسب أولاً. ونفس المبدأ ينطبق على أفعال العقل. فعليك توجيه عقلك بالصورة الملائمة حتى يستطيع أن ينتج من أجلك.

أوضح لي مدير شاب لأحد فروع شركة تعمل في تسويق المنتجات على المنازل الكيفية التي يدرب بها رجال المبيعات العاملين معه على استخدام "الطريقة الميكانيكية" لكي يبدءوا يومهم مبكراً وبنجاح أكثر.

"هناك مقاومة كبيرة تقابل رجال المبيعات الذين يسوقون المنتجات بالمنازل، وهو ما يعرفه كل من جرب التنقل من منزل لآخر محاولاً بيع شيء ما. يكون الأمر صعباً، حتى بالنسبة للبائع المحنك، على الأخص حين تكون بصدد الزيارة الأولى لك في الصباح. فكل بائع يعلم أنه من المرجح أن يقابل بمعاملة جافة من جانب الزبائن هذا اليوم. لذا يكون من الطبيعي بالنسبة له أن يتلكأ في البدء في العمل في الصباح. فتجد أحدهم يشرب قدحين إضافيين من القهوة، وربما يتجول قليلاً في الحي الذي يقطن به، أو يشغل نفسه ببعض الأشياء البسيطة لكي يرجئ الزيارة الأولى قدر الإمكان.

"إنني أدرب كل شخص جديد بالصورة التالية. حيث أوضح له أن السبيل الوحيد للبدء هو من خلال البدء. لا للتلكؤ، أو التسويف. وأقول للواحد منهم بأن يفعل ما يلي: فقط أوقف سيارتك، ثم اجذب حقيبة العينات، واتجه نحو باب المنزل، ثم دق الجرس، وألقِ تحية الصباح وابدأ في تقديم عرضك، كل

هذا بصورة ميكانيكية، ودون التفكير في الأمر. ابدأ في زيارة المنازل بهذه الصورة وسوف تجد الأمر أسهل بكثير. وبحلول الزيارة الثانية أو الثالثة، سيكون عقلك قد صار متيقظاً وسيكون عرضك ذا فعالية أكبر".

أخبرني أحد الساخرين ذات مرة أن أصعب مشكلة تواجهه في حياته هي القيام من الفراش الدافئ كل يوم. وهو محق في قوله هذا. فكلما رقدت في فراشك مفكراً في ذلك الإحساس البغيض الذي سينتابك حين تقوم، صار الأمر أصعب عليك. وحتى في أمر بسيط كهذا، سيكون من المفيد أن تتصرف بصورة ميكانيكية، وأن تزيح الغطاء، وتنزل بقدميك من على الفراش وتقهر الخوف.

النقطة واضحة. إن الناجحين القادرين على إنجاز الأمور في عالمنا هذا لا ينتظرون حتى تأتيهم روح العمل من تلقاء نفسها، بل هم يبادرون ويحركون روح العمل بأنفسهم.

جرب التدريبين التاليين:

١. استخدم الطريقة الميكانيكية لكي تنجز الأمور البسيطة، سواء في المنزل أو العمل، التي تبدو غير محببة لك. وبدلاً من التفكير في الجوانب البغيضة للفعل الذي أنت بصدد الإقدام عليه، قم بالبدء فيه من فورك ودون أدنى تلكؤ.

ربما يعد غسيل الأطباق من أكثر الأعمال المنزلية بغضاً بالنسبة للمرأة. ولا تعد والدتي استثناءً. لكنها أتقنت أسلوباً ميكانيكياً يمكنها من الخلاص من هذه المهمة سريعاً، وذلك حتى تعود لعمل الأشياء التي تحبها.

فحين تنهض من على مائدة الطعام، تقوم بصورة ميكانيكية بأخذ عدة أطباق معها، ودون تفكير في المهمة التي تنتظرها تبدأ فيها من فورها. وفي خلال عدة دقائق تكون قد انتهت منها. أليس هذا أفضل من تكديس الأطباق والشعور بالرهبة من تلك المهمة البغيضة المحتومة التي تنتظرها؟

افعل هذا الأمر اليوم: قم باختيار شيء لا تحب القيام به. ثم ابدأ في عمله دون أن تعطي الفرصة لنفسك بالتفكير فيه والتلكؤ. هذه هي الوسيلة المثلى للقيام بما عليك من أعباء.

٢. بعد ذلك، استخدم الطريقة الميكانيكية في ابتكار الأفكار ورسم الخطط وحل المشكلات وفعل أي شيء يتطلب منك أداءً عقلياً راقياً. وبدلاً من أن تنتظر أن تأتيك الرغبة في العمل من تلقاء ذاتها، ابدأ العمل وحرك أنت تلك الرغبة بنفسك.

إليك هذا الأسلوب الذي سيعود عليك بالفائدة بكل تأكيد: *استخدم ورقة وقلم رصاص.* قلم رصاص بسيط هو أعظم وسيلة تعينك على التركيز على الإطلاق. إن كان لي أن أختار بين الجلوس في مكتب مبهرج ذي سجاد وثير وزخارف على أجمل ما يكون وحوائط عازلة للصوت وبين الورقة وقلم رصاص، لاخترت الورقة والقلم في كل مرة. فباستخدام القلم والورقة بمقدورك تركيز تفكيرك على أية مشكلة.

حين تقوم بتدوين أية فكرة على الورق، يكون تركيزك بأكمله منصباً على تلك الفكرة. وهذا لأن العقل لا يستطيع بطبيعته التفكير في فكرة ما وكتابة فكرة أخرى في نفس الوقت. وحين تكتب على الورق، فإنك "تكتب" الفكرة في عقلك أيضاً. لقد أثبتت الأبحاث بما لا يدع مجالاً للشك أننا نتذكر الأفكار لفترات أطول وبدقة أكبر حين نقوم بكتابتها على الورق.

وبمجرد إتقانك لأسلوب الورقة والقلم الخاص بالتركيز، سيكون بإمكانك التفكير في أي موقف تشيع به الضوضاء أو توجد به العديد من المشتتات. وحين تريد التفكير، ابدأ بالكتابة، أو رسم أشكال بيانية أو حتى أشكال لا معنى لها، حيث إن تلك وسيلة رائعة تعينك على تحريك روحك.

إن كلمة *"الآن"* هي كلمة النجاح السحرية. أما الكلمات *"غداً"*، *"الأسبوع القادم"*، *"لاحقاً"*، *"في يوم ما"* فهي كلها مرادفات لكلمة الفشل المعروفة

"*مطلقاً*". لم يكتب لأحلام كبيرة عديدة أن تتحقق لأننا نقول: "سأبدأ يوماً ما" في الوقت الذي كان بإمكاننا فيه أن نقول: "سأبدأ الآن، في تلك اللحظة".

مثال على هذا الأمر موضوع ادخار المال. كلنا نتفق على أن ادخار المال فكرة جيدة. لكن مجرد كونها جيدة لا يعني أن العديد منا يتبعون خطة منظمة للاستثمار والادخار. إن العديدين ينوون الادخار، لكن لا يقدم على فعل ذلك إلا القليلون.

إليك الكيفية التي بدأ بها زوجان شابان البرنامج الخاص بهما لتحقيق الثراء. يبلغ صافي دخل بيل في الشهر ألف دولار، لكنه ينفق هو وزوجته، جانيت، ألف دولار كل شهر كذلك. بيل يريد الادخار، لكن دائماً ما توجد أسباب تجعله لا يبدأ في ذلك. ولسنوات ظل الزوجان يعدان نفسيهما قائلين: "سنبدأ حالما نحصل على علاوة"، "حين ننتهي من كافة الإصلاحات المنزلية"، "حين تنتهي هذه الضائقة البسيطة"، "الشهر القادم"، "العام القادم".

في النهاية شعرت جانيت بالغضب بسبب عدم قدرتهما على الادخار، فقالت لبيل: "انظر، إنا نريد الادخار، أليس كذلك؟". رد عليها قائلاً: "بالطبع، لكننا نعلم أنه ليس بمقدورنا توفير أي أموال في الوقت الراهن".

لكن جانيت كانت تشعر برغبة ملحة في الفعل فقالت له: "لقد ظللنا نخبر أنفسنا لسنوات أننا سنبدأ في الادخار. لكننا لا ندخر بسبب اقتناعنا بأننا عاجزون عن ذلك. الآن لنبدأ في التفكير في أننا قادرون على عمل ذلك. لقد رأيت إعلاناً اليوم يبين أننا لو ادخرنا ١٠٠ دولار شهرياً، ففي غضون ١٥ عاماً سيكون لدينا ١٨٠٠٠ إضافة إلى ٦٦٠٠ من الفوائد المتراكمة. ويقول الإعلان أيضاً إنه من الأسهل أن تنفق ما يتبقى لديك من المال بعد أن تدخر ما تريد عن أن تدخر ما تبقى من المال الذي تنفقه. إن كنت جاداً في رغبتك هذه، فدعنا نبدأ في ادخار ١٠ بالمائة من راتبك قبل أن نفكر في إنفاق المال على أي شيء آخر. قد نضطر للاقتصاد في نفقاتنا بدرجة كبيرة بحلول نهاية الشهر، لكني مستعدة لعمل ذلك إن كان سيحقق لنا هدفنا".

وجد بيل وجانيت بعض الصعوبة ﴿ العيش وفق ميزانيتهما الجديدة لبضعة أشهر، لكنهما سرعان ما اعتادا العيش وفقها. والآن صارا يجدان أن "إنفاق" المال على الادخار أمر ممتع مثل إنفاقه على أي شيء آخر.

هل تريد كتابة رسالة لصديق؟ افعل هذا الآن. ألديك فكرة تمثل إضافة لشركتك؟ قم بعرضها على رؤسائك الآن. اعمل وفق نصيحة بينجامين فرانكلين: "لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد".

تذكر، حين تقوم بعمل ما تريد الآن، ستتمكن من تحقيق كافة الإنجازات التي تنشدها. أما إن قمت بالتسويف، فهذا لا يعني سوى الفشل.

ذات مرة قمت بزيارة صديقة عمل قديمة. كانت قد عادت من مؤتمر جمعها بعدد من المدراء العاملين تحت رئاستها. وفور رؤيتي لها تبينت أنها كانت متضايقة من أمر ما. كان بادياً عليها أنها تعاني من إحباط حقيقي.

قالت لي: لقد عقدت هذا الاجتماع صبيحة اليوم لأنني كنت أريد بعض العون فيما يخص خطة التغيير المقترحة. لكن ما هو العون الذي تلقيته؟ كان هناك ستة رجال جالسين هناك، وواحد منهم فقط هو الذي كان لديه رأي يشارك به. كما تحدث اثنان آخران لكن كلماتهما لم تكن سوى صدى لما قلته. كان الأمر أشبه بالتحدث لمجموعة من بطيئي التفكير. أعترف أنه يصعب علي معرفة ما كان يفكر به هؤلاء الأشخاص حقاً.

"لقد ظننت أن هؤلاء الرجال سيتحدثون معي ويخبرونني بآرائهم. فالموضوع محل النقاش سيؤثر عليهم بصورة مباشرة".

لم تحصل صديقتي على يد عون أثناء الاجتماع. لكن إن كانت واقفة مع نفس هؤلاء الرجال بعد مغادرتهم حجرة الاجتماع لكانت سمعت عبارات على غرار: "أريد أن أقول إن..."، "لماذا لم يقترح أحدكم أن..."، "لا أظن أنه..."، "علينا أن نقوم بعمل...".

ﻓﻲ كثير من الأحيان يكون بطيئو التفكير، هؤلاء الذين لا يكون لديهم ما يقولونه ﻓﻲ حجرة الاجتماعات، مستعدين للتحدث بعد انتهاء الاجتماع، حين لا يمثل ما يقولون وقتها أي فارق. إنهم يظهرون النشاط لكن بعد فوات الأوان.

إن مدراء الشركات يريدون الحصول على تعليقات. والشخص الذي يخفي آراءه دائماً ما يسبب الضرر لنفسه.

تعود على "التعبير عن رأيك". في كل مرة تعبر فيها عن رأيك فأنت تقوي من نفسك. اعرض ما لديك من أفكار بناءة.

كلنا نعرف الكيفية التي يقوم الكثيرون من طلبة الجامعات بالاستعداد بها لاختباراتهم. فبكل النوايا الحسنة يقوم الطالب الجامعي جو بتخصيص ليلة بأكملها ليقوم فيها بالدراسة المكثفة استعداداً لاختبار الغد. وإليك بالصورة المعتادة التي غالباً ما يتم فيها قضاء تلك الليلة.

يستعد جو لبدء المذاكرة في السابعة مساءً، لكنه انتهى لتوه من تناول عشاء ثقيل، لذا يقرر قضاء قليل من الوقت أمام التلفاز. يصير هذا القدر القليل من الوقت ساعة كاملة لأن البرنامج المعروض جيد بحق. في الثامنة مساءً يجلس إلى مكتبه، لكنه يقوم من فوره لأنه تذكر لتوه أنه وعد خطيبته بالاتصال بها. وهكذا تمضي أربعون دقيقة أخرى في هذا الاتصال (حيث إنه لم يتحدث معها طوال اليوم). بعد ذلك تأتيه مكالمة هاتفية أخرى تأخذ عشرين دقيقة من وقته. وبينما هو في طريقه لمكتبه يقرر جو لعب مباراة في تنس الطاولة، والتي تأخذ من وقته ساعة أخرى. يشعر بالإرهاق من تلك المباراة فيقرر أن يأخذ حماماً. بعد ذلك يتناول وجبة خفيفة. لقد تسبب كل من مباراة تنس الطاولة والاستحمام في إشعاره بالجوع.

وهكذا تضيع الليلة التي جرى التخطيط لها بكل نوايا حسنة. وأخيراً في الواحدة صباحاً يفتح جو الكتاب، لكنه يشعر بالنعاس. وأخيراً يستسلم تماماً. وفي الصباح التالي يقول لأستاذ المادة: "أرجو أن تعطيني مهلة أخرى، لقد سهرت حتى الثانية صباحاً وأنا أستعد لهذا الاختبار".

لم يقم جو الطالب الجامعي بالفعل لأنه قضى وقتاً كبيراً في محاولة الاستعداد للفعل. وليس جو الطالب الجامعي هو الضحية الوحيدة لهذا "الاستعداد المبالغ فيه". فكل من جو البائع، وجو المدير، وجو العامل المحترف، وجوزفين ربة المنزل، كلهم يحاولون بناء القوة بداخلهم والاستعداد من خلال

التحدث مع رفاقهم في المكتب واحتساء القهوة وسن أقلام الرصاص والقراءة والاهتمام بالعمل الشخصي وتنظيم سطح المكتب ومشاهدة التلفاز وعشرات غيرها من حيل الهروب الصغيرة.

لكن هناك سبيل لكسر هذه العادة. قل لنفسك: "إنني مستعد الآن للبدء في العمل. لن أجني أي شيء من تأجيله. سأستخدم الوقت والطاقة اللذين سأضيعهما على عملية 'الاستعداد' في العمل نفسه".

قال أحد المدراء بشركة تصنع ماكينات قطع وتشكيل المعادن مخاطباً مجموعة من مندوبي المبيعات: "إن أكثر ما نريده في شركتنا هو المزيد من الناس الذين لديهم أفكار جيدة، والقادرين على تنفيذها. من الممكن تحسين أي جانب من جوانب الإنتاج والتسويق لدينا. هذا لا يعني أننا لا نبلي بلاءً حسناً. إننا بالفعل نسير بصورة جيدة. لكننا، شأن كل الشركات ذات النظرة التقدمية، بحاجة لمنتجات جديدة، وأسواق جديدة، وطرق فعالة جديدة لإنجاز الأمور. إننا نعتمد على الأشخاص المبادرين، فهم حملة لواء التقدم بشركتنا".

إن المبادرة هي نوع مميز من الفعل. إنها تعني فعل الشخص لشيء ذي قيمة دون أن يخبره أحد بذلك. إن الشخص المبادر لديه الفرصة للوصول إلى أعلى الدرجات في كل شركة وحرفة.

أخبرني مدير لقسم بحوث التسويق بشركة ذات حجم متوسط لتصنيع العقاقير عن الكيفية التي استطاع بها أن يكون مديراً لقسم بحوث التسويق. وقصته هذه تمدنا بدرس جيد عن قوة المبادرة.

حيث قال لي: "منذ خمس سنوات جاءتني فكرة. كنت أعمل وقتها كمندوب للمبيعات، وأقوم بزيارة تجار الجملة. وقد اكتشفت أنه تنقصنا بعض الحقائق عن المستهلكين الذين كنا نرغب في أن يشتروا عقاقيرنا. وبالفعل تحدثت مع الجميع عن حاجتنا لأن يكون لدينا قسم لبحوث التسويق. في البداية لم ينصت أحد إلي، حيث لم تكن الإدارة ترى أن هناك حاجة لذلك.

"كنت مهتماً بالفكرة بدرجة كبيرة، لذا أخذت بزمام المبادرة. حيث طلبت من الإدارة أن أقوم بإعداد تقرير شهري عن 'الحقائق الخاصة بتسويق

العقاقير[1]، وحصلت على موافقة بذلك. وبالفعل قمت بجمع المعلومات من كل مصدر استطعت العثور عليه. واصلت عمل ذلك، وسرعان ما بدأت الإدارة، وغيري من مندوبي المبيعات، في الاهتمام بما أفعل. وبعد عام واحد فقط من البدء، تم إعفائي من متطلبات العمل الروتينية الأخرى وطُلب مني التركيز على فكرتي.

"ثم تطور الأمر بعدها بصورة طبيعية. والآن صار لدي معاونان وسكرتيرة، وصرت أحصل على ثلاثة أضعاف الراتب الذي كنت أحصل عليه منذ خمسة أعوام".

إليك هذين التدريبين المهمين اللذين سيساعدانك على تنمية عادة المبادرة بداخلك:

١. كن مقداماً. حين ترى أن هناك شيئاً ما يستحق الفعل، تقدم وكن أول من يفعله.

تم التخطيط لإقامة منطقة سكنية جديدة على مقربة من المنطقة التي أعيش بها، وبالفعل تم تنفيذ حوالي ثلثي الأعمال الخاصة بها، لكن العمل توقف بها. قامت بضع أسر والتي تتسم باللامبالاة بالانتقال إليها. حفز هذا الأمر العديد من أفضل الأسر في منطقتنا على بيع منازلهم (بخسارة) والانتقال بدورهم. وكما يحدث دائماً فقد شاعت عدوى اللامبالاة وأصابت الجميع، باستثناء شخص واحد، هاري إل. لقد كان هاري يبالي بالمنطقة التي يعيش بها بحق. لذا فقد قرر الأخذ بزمام المبادرة لكي يجعل المنطقة التي يعيش بها على أفضل ما يكون.

بدأ هاري بتجميع بعض من أصدقائه. ثم شرح لهم كيف أن هذه المنطقة الجديدة بها إمكانيات واعدة، لكن من الضروري عمل شيء حيالها الآن وإلا لتحولت المنطقة إلى مجرد حي من الدرجة الثانية. سرعان ما حظي حماس هاري وروح المبادرة لديه بالدعم الكافي. ولم يمضِ وقت طويل حتى أقيمت مشروعات لتنظيف المساحات الخالية. تم تنظيم عدد من نوادي التشجير، وجرى البدء في تنفيذ مشروع للتشجير على نطاق

واسع. كما تم بناء ملعب للأطفال، إضافة إلى إنشاء حمام سباحة لأهالي المنطقة. أصبحت الأسر المتسمة باللامبالاة متحمسة. وصارت المنطقة كلها تتسم بالحياة. من الممتع الآن أن يقود المرء سيارته عبر تلك المنطقة. وهذا المثال يبين لنا ما يمكن للشخص المبادر أن يفعل.

هل تشعر أنه ينبغي على شركتك إنشاء إدارة جديدة، أو تصنيع منتج جديد، أو التوسع بأي صورة ما؟ حسناً، قم بالدعوة إلى ذلك. هل ترغب أن يكون بمدرسة أبنائك تجهيزات أفضل؟ قم بالدعوة لذلك واحصل عليها من أجلهم؟

هناك حقيقة لا جدال فيها: من الممكن حين يبادر الفرد بفعل شيء ما أن يكون بمفرده في البداية، لكن إن كانت الفكرة التي يدعو إليها جيدة، فسرعان ما سيدعمه العديد من الأعوان.

كن شخصاً إيجابياً مبادراً.

٢. تطوع بالعمل. كل منا مر بموقف أراد فيه التطوع بعمل شيء ما لكنه لم يفعل ذلك. لمَ؟ بسبب الخوف. ليس الخوف من عدم نجاحنا في إنجاز المهمة، بل الخوف مما قد يقوله الناس. الخوف من أن يكون الفرد موضع سخرية، من أن يتهم المرء بأنه متملق، من أن يتهم بالسعي وراء علاوة، كل هذه المخاوف تجعل الناس يحجمون عن الفعل.

من الطبيعي أن نسعى للامتزاج بالناس، وأن نحصل على قبولهم. لكن اسأل نفسك: "أي جماعة تريد أن تحظى بالقبول منها: من يسخرون منك لأنهم في داخلهم يغارون منك، أم من يحققون التقدم من خلال إنجاز الأشياء؟". والإجابة واضحة.

إن من يتطوع بعمل شيء ما، يسهل على الآخرين ملاحظته، حيث يحصل على اهتمام خاص ممن حوله. والأهم من ذلك أنه يمنح نفسه الفرصة لكي يظهر أنه يملك قدرات خاصة وطموحاً قوياً من خلال هذا التطوع. وعلى أي حال، عليك بالتطوع لهذه المهام الخاصة.

فكر في القادة الذين تعرفهم، قادة الشركات، القادة العسكريين، قادة المجتمع المدني. هل يوصفون بأنهم من الأشخاص الإيجابيين أم من السلبيين؟

في كل الحالات ستجد أنهم من الأشخاص الإيجابيين، الذين ينجزون الأشياء. أما من يتوارى خجلاً، ويحجم عن الفعل، ويتسم بالسلبية، فلن يكون قائداً أبداً. أما القائد الحق، الشخص المبادر بالفعل، فيجد آخرين يريدون اتباعه.

إن الناس يثقون بالشخص الفعال. فهم يفترضون بصورة تلقائية أنه يعرف ما يفعل.

لم يسبق قط أن سمعت أحدهم وهو يُمتدح لأنه "لا يزعج أحداً" أو "لا يبادر بالفعل" أو "ينتظر حتى يؤمر بما يفعل".

فهل سمعت أنت بشيء كهذا؟

اكتسب عادة الفعل

تدبر النقاط الجوهرية التالية:

١. كن شخصاً إيجابياً. كن شخصاً فاعلاً، وليس شخصاً سلبياً.

٢. لا تنتظر حتى تصير الظروف مثالية. فلن تكون كذلك أبداً. توقع وجود عقبات وصعوبات في المستقبل، وقم بحلها حين تظهر أمامك.

٣. تذكر، إن الأفكار وحدها لا تجلب النجاح. فليس للأفكار قيمة إلا حين يتم تفعيلها.

٤. استخدم الفعل لقهر مخاوفك واكتساب الثقة. افعل ما تخاف منه، وسوف يختفي خوفك. فقط جرب وسترى.

٥. ابدأ محرك عقلك بصورة ميكانيكية. لا تنتظر حتى تتحرك روحك من تلقاء نفسها. *أقدم على الفعل*، قم بالمبادرة، وسوف تتحرك روحك.

٦. إن كلمة *"الآن"* هي كلمة النجاح. أما الكلمات *"غداً"*، *"الأسبوع القادم"*، *"لاحقاً"* وما شابهها فهي كلها مرادفات لكلمة الفشل المعروفة *"مطلقاً"*. التزم بالبدء في العمل "من الآن".

٧. ابدأ في العمل، بأقصى سرعة. لا تضيع الوقت في محاولة الاستعداد للفعل. بل ابدأ العمل.

٨. كن مبادراً، مقداماً، شخصاً فاعلاً. تطوع لإنجاز الأمور. أظهر لكل من حولك أنك تملك القدرة والطموح للفعل.

تأهب وانطلق من فورك!

١١

كيف تحول الهزيمة إلى انتصار

يخبرنا الأخصائيون الاجتماعيون الذين يعملون في الأحياء الفقيرة أن قاطني تلك المناطق ذات المستوى المتدني يتباينون من حيث السن والدين والتعليم والخلفية الاجتماعية. فبعض من هؤلاء المواطنين صغار في السن بشكل يدعو للدهشة. والبعض الآخر كبار في السن. قليل منهم حظي بتعليم جامعي، والبعض لم يحظَ بأي تعليم رسمي. بعضهم متزوج، والبعض غير متزوج. بيد أن جميع قاطني هذه المناطق يشتركون في أمر واحد: أن جميعهم يعانون من الهزيمة، بشتى صورها. فكل واحد منهم كان ضحية موقف ما قهره ودمره. وكل واحد منهم يتلهف لإخبارك بشأن ذلك الموقف الذي تسبب في تحطيمه، وهزيمته شر هزيمة.

تتنوع هذه المواقف وتتعدد على غرار "لقد هجرتني زوجتي"، و"لقد فقدت كل ما أملك ولم يعد هناك مكان يأويني"، و"لقد فعلت بضعة أشياء جعلتني منبوذاً ممن حولي، لذا أتيت لهذا المكان".

وحين نتحرك صعوداً من هذا الحضيض الاجتماعي ووصولاً إلى المواطنين الأمريكيين العاديين، يمكننا تبين اختلاف كبير في العادات المعيشية. لكننا نكتشف مجدداً أن هؤلاء الأشخاص العاديين يبررون بقاءهم في هذه الحالة المتوسطة مستخدمين نفس الأعذار التي انتحلها هؤلاء القابعون في قاع المجتمع

لتبرير حالهم المنحط. إن الشخص ذا المستوى العادي يشعر في أعماق نفسه بالانهزام. إن لديه جراحاً غير ملتئمة تسببت فيها مواقف الهزيمة التي مر بها. والآن صار يبالغ في حذره. إنه يسير مطأطئ الرأس، غير راغب في العيش كشخص منتصر، غير راضٍ عن نفسه. إنه يشعر بأنه مهزوم بيد أنه يحاول جاهداً أن يتحمل العيش في تلك الحالة "المتواضعة" التي كتب له البقاء فيها.

إنه أيضاً مستسلم للهزيمة، لكن بطريقة أنظف ومقبولة اجتماعياً أكثر.

لكن حين نرتقي السلم الاجتماعي وصولاً إلى عالم الناجحين غير المزدحم، نجد أشخاصاً من خلفيات اجتماعية متباينة. فنحن نكتشف أن مدراء الشركات ورجال الدين العظام ومسئولي الحكومات، والقادة في جميع المجالات قد أتوا من أسر فقيرة، وأخرى غنية، وأسر متفسخة، وأخرى متماسكة، ومن حقول الذرة، ومن الأحياء الفقيرة. هؤلاء الأشخاص، الذين يقودون كل فرع في مجتمعنا، جميعهم عاشوا مواقف صعبة من كل نوع.

من الممكن أن نجد أشياء مشتركة بين شخص ينتمي لقاع المجتمع وآخر ينتمي للطبقة المتوسطة وثالث ينتمي لطبقة الناجحين، مثل العمر ومستوى الذكاء والخلفية الاجتماعية والجنسية وغيرها الكثير، لكن باستثناء شيء واحد فقط. إن الشيء الوحيد الذي لا يشتركون فيه هو استجابتهم لمواقف الهزيمة.

فحين يتعرض الشخص المنتمي لقاع المجتمع لضربة قاضية، فهو لا يقوم بعدها أبداً، بل يبقى ممدداً على الأرض، مهزوماً مسحوقاً. أما الشخص ذو المستوى المتواضع فينهض على ركبتيه، ثم يزحف مختفياً عن الأنظار، ثم يجري في الاتجاه المعاكس حتى لا يتعرض لأي ضربة أخرى.

لكن الشخص الناجح يتصرف بصورة مختلفة حين يتعرض لأي ضربة قاضية. حيث يقوم من كبوته، ويتعلم الدرس، وينسى الضربة الأولى، ثم يتقدم للأمام.

يعمل صديق مقرب لي كاستشاري إداري ناجح للغاية. وحين تدخل مكتبه، تشعر من فورك أنك دخلت إلى مكتب أحد أفراد الطبقة الراقية من المجتمع. فالأثاث الرائع والسجاد الفخم، والموظفون المنشغلون، والعملاء المهمون، كل هذا يخبرك بأن شركته مزدهرة إلى أقصى حد.

قد يقول أحد الساخرين: "لابد أن يكون ذلك الشخص مخادعاً بحق حتى يستطيع امتلاك شركة كهذه"، لكنه سيكون مخطئاً. فلم يكن هذا الشخص مخادعاً، أو عبقرياً، أو ثرياً، أو محظوظاً. إن كل ما تطلبه منه الأمر (ولقد ترددت في استخدام كلمة "كل" لأن البعض يفهمها على أنها تعني "معظم") هو *المثابرة وعدم الاستسلام للهزيمة*.

فخلف هذه الشركة المزدهرة المحترمة توجد قصة رجل خاض حرباً، وقاتل بضراوة ليشق طريقه: رجل خسر كل ما ادخره لعشر سنوات خلال ستة أشهر من العمل، رجل عاش في مكتبه لشهور لأنه لم يكن يملك المال لكي يدفع إيجار مسكن، رجل رفض عدة عروض لوظائف "جيدة" لأنه كان يفضل الالتزام بحلمه والعمل على تحقيقه، رجل سمع كلمة "لا" مئات المرات من العملاء قبل أن يقول أحدهم نعم...

إبان تلك السنوات السبع العسيرة التي استغرقها حتى يحقق النجاح لم أسمعه وهو يشكو مرة واحدة. وقد كان يفسر الأمر بقوله: "ديف، إنني أتعلم. إن المنافسة ضارية في عملنا هذا، ولأن خدماتنا غير ملموسة، فمن الصعب الترويج لها. لكني أتعلم كيفية القيام بذلك".

وهو ما فعل.

ذات مرة أخبرت صديقي هذا أن هذه الخبرة لابد وأنها قد أخذت منه الكثير. لكنه رد علي قائلاً: "كلا، إنها لا تأخذ مني الكثير، بل هي تعطيني الكثير".

اقرأ قصص حياة أبرز الأشخاص في التاريخ وستجد أن من أصاب النجاح العظيم منهم قد مرت به مواقف هزيمة قاسية. وكل شخص ينتمي لطبقة الناجحين لابد وأن يكون قد واجه معارضة أو موقفاً محبطاً أو عقبة ما أو أصابته مصيبة شخصية.

اقرأ السير الذاتية وقصص حياة العظماء وستكتشف مجدداً أن كل واحد منهم قد واجه العقبات أكثر من مرة في حياته.

أو افعل ما يلي: قم بدراسة حياة رئيس شركتك أو حاكم مدينتك أو أي شخص آخر تعتبره ناجحاً للغاية. حين تتعمق في دراستك لحياة هذا الشخص ستكتشف أنه تغلب على العديد من الصعاب الكبيرة.

ليس من الممكن أن تحوز أعلى مراتب النجاح دون أن تلقى معارضة، ومصاعب، وعقبات. لكن من الممكن أن تستخدم هذه العقبات بحيث تدفعك للأمام. دعنا نرَ كيفية فعل ذلك.

شاهدت مؤخراً إعلاناً لشركة طيران يضم إحصائية تبين أنه مقابل كل ١٠ مليارات ميل تقطعها الطائرات تحدث حالة وفاة واحدة. إن السفر بالطائرات وسيلة آمنة للغاية للسفر في أيامنا هذه. لكن لسوء الحظ أحياناً ما تقع حوادث الطائرات. لكن حين تحدث، تهرع وكالة الطيران المدني لموقع الحادث لمعرفة الأسباب المؤدية للحادث. يتم جمع الشظايا والقطع المعدنية المتناثرة على مساحة أميال ثم يتم تجميعها مرة أخرى. ثم يقوم مجموعة متنوعة من الخبراء بإعادة تمثيل الحادث. يتم سؤال الشهود والناجين. ويستمر المحققون في عملهم لأسابيع وشهور إلى أن تتم إجابة السؤال: "ما الذي سبب الحادث؟".

وبمجرد معرفة الوكالة للإجابة، يتم اتخاذ إجراءات فورية لمنع تكرار أي حادث مشابه. إن كان السبب وراء الحادث خللاً في بنية الطائرة، يكون لزاماً تصحيح هذا الخطأ في كل الطائرات الأخرى من نفس النوعية. وإن كان السبب راجعاً إلى عطب بجهاز معين، يكون من الضروري إصلاحه بالطائرات الأخرى. إن المئات من معدات السلامة الموجودة بالطائرات الحديثة نتجت عن التحقيقات التي أجرتها وكالة الطيران المدني.

إن تلك الوكالة تدرس العقبات التي حدثت لكي تمهد الطريق أمام الطيران الآمن. ومن الجلي أن مساعيهم هذه تؤتي ثمارها.

كما يستخدم الأطباء العقبات التي تواجههم لكي يجدوا طرقاً أفضل يتمتع بها الناس بصحة أفضل وحياة أطول. فعندما يموت مريض ما لسبب غير معروف، يقوم الأطباء بإجراء تشريح لجثته لمعرفة سبب الوفاة. وبهذا هم يعرفون المزيد عن آلية عمل الجسم البشري، مما يؤدي لإنقاذ حياة أشخاص كثيرين آخرين.

يعقد صديق لي يعمل كمدير للمبيعات اجتماعاً شهرياً لرجال المبيعات لديه يهدف لمساعدتهم على اكتشاف الأسباب وراء فشل إحدى الصفقات المهمة. يتم دراسة تلك الصفقة الفاشلة بكل دقة. وبهذه الصورة يعرف رجل المبيعات كيف يتجنب خسارة أي صفقة مشابهة في المستقبل.

إن المدير الفني لفريق الكرة الذي يريد أن يكسب من المباريات أكثر مما يخسر يقوم بمراجعة تفاصيل كل مباراة يلعبها فريقه حتى يوضح لهم أخطاءهم. بعض المدربين يقومون بإعداد فيلم لكل مباراة حتى يشاهد اللاعبون الأخطاء التي ارتكبوها. والهدف من ذلك هو أن يلعبوا المباراة التالية بصورة أفضل.

إن مسئولي وكالة الطيران المدني ومدراء المبيعات والأطباء ومدربي الكرة والمحترفين الناجحين في كل مجال يتبعون هذا المبدأ من مبادئ النجاح: *اخرج بدرس مستفاد من كل عقبة تواجهك.*

وحين تكون المصيبة التي تواجهنا شخصية، يكون رد فعلنا الأول هو الجزع الشديد، بصورة تمنعنا من استخلاص العبرة منها.

يعلم أساتذة الجامعة أن رد فعل الطالب حيال الفشل يعطي دليلاً على إمكانية نجاحه مستقبلاً. حين كنت أعمل كأستاذ في جامعة وين الحكومية في ديترويت منذ عدة سنوات، وجدت نفسي مضطراً ذات مرة لأن أعطي لأحد طلاب السنة النهائية درجة رسوب في المادة التي أدرسها. كان هذا بمثابة ضربة موجعة لهذا الطالب، حيث كان قد أعد خططاً لتخرجه، وبات إلغاؤها أمراً محرجاً. وقد كان أمامه خياران لا ثالث لهما: إما أن يعيد دراسة تلك المادة والنجاح فيها وبذا يتلقى درجته الجامعية في وقت لاحق، وإما أن ينهي دراسته دون النجاح في هذه المادة.

توقعت أن يكون الطالب محبطاً، وأن يتسم رد فعله بالعداء، حين يعلم بتلك العقبة الكبيرة. وقد كنت محقاً. فبعد أن أوضحت له أن عمله كان أدنى من المستوى المطلوب للنجاح، اعترف الطالب أنه لم يبذل جهداً كافياً في هذه المادة.

ثم أضاف: "لكن سجلي الدراسي السابق لا يقل عن المستوى المتوسط، ألا يشفع لي هذا؟".

أوضحت له أنه ليس بمقدوري عمل شيء حيال هذا الأمر، لأننا نقيس الأداء في كل فترة دراسية على حدة. كما أضفت أن اللوائح الأكاديمية الصارمة تمنعني من تغيير تقديرات أي طالب إلا بسبب حدوث خطأ أثناء وضعها من قبل الأستاذ.

عندما أدرك هذا الطالب أنه لا مجال لتغيير تقديراته، تملك الغضب منه فقال: "يمكنني أن أعدد لك خمسين شخصاً في هذه المدينة من الذين حققوا نجاحات كبيرة دون أن يدرسوا تلك المادة أو حتى يعرفوا عنها شيئاً. ما الشيء المهم لهذه الدرجة في تلك المادة؟ لمَ تمنعني بضع درجات سيئة في مادة واحدة من الحصول على درجتي الجامعية؟

"أحمد الله أنهم خارج الجامعة لا ينظرون بعين الاعتبار لتلك الأمور التي تعيرونها أنتم الأساتذة تلك الأهمية الكبيرة".

بعد ملاحظته تلك ظللت صامتاً لخمس وأربعين ثانية (حيث إنني تعلمت أنه حين يكون الشخص موضع هجوم، فمن أفضل السبل لمنع نشوب حرب كلامية هي الصمت لفترة طويلة قبل الإجابة).

بعد ذلك قلت لصديقي الطالب: "إن معظم ما قلته صحيح. فهناك الكثير والكثير من الأشخاص الناجحين الذين لا يعلمون شيئاً عن المادة التي أدرسها. ومن الممكن أن تحقق النجاح دون هذه المعرفة. وبصورة عامة قد لا تكون تلك المادة هي السبب في نجاحك أو فشلك. لكن توجهك حيال تلك المادة هو ما قد يتسبب في ذلك".

سألني: "ماذا تعني بهذا؟".

أجبته: "خارج الجامعة يقوم الناس بتقييمك بنفس الصورة التي نقيمك بها داخل الجامعة. فما يهم هناك، تماماً مثلما يهم هنا، هو القيام بالمهمة المطلوبة منك. ففي الخارج لن يقوم أحد بترقيتك أو منحك زيادة في الراتب لأداء عمل من الدرجة الثانية".

ثم توقفت للحظات لأسمح له بتفهم كلامي هذا.

ثم قلت: "هل لي أن أقترح عليك أمراً؟ إنك محبط للغاية الآن. وأنا أقدر ما تشعر به. لكن عليك النظر لتلك التجربة بصورة إيجابية. هناك العديد من الدروس المفيدة هنا: إن لم تقم بما هو مطلوب منك، فلن تصل لما ترغبه. تعلم هذا الدرس وبعد خمس سنوات ستعتبره أكثر درس مفيد تعلمته في الوقت الذي استثمرته في دراستك هنا".

ولكم سعدت حين عرفت بعد عدة أيام أنه التحق مجدداً بمادتي. وهذه المرة نجح محققاً أعلى الدرجات. بعد ذلك جاء هذا الطالب لزيارتي خصيصاً لكي يعرفني إلى أي مدى تركت فيه محادثتنا السابقة أثراً كبيراً.

فقال لي: "لقد تعلمت درساً مهماً من خلال الفشل في مادتك المرة الأولى. قد يبدو هذا غريباً، لكنني سعيد للغاية يا أستاذي برسوبي في المرة الأولى".

بإمكاننا تحويل الهزائم إلى انتصارات. فقط علينا أن نجد الدروس المستفادة منها، ثم نطبقها، ثم ننظر إلى الهزائم السابقة ونبتسم.

لن ينسى متفرجو الأفلام السينمائية الفنان العظيم ليونيل باريمور. في عام ١٩٣٦ تعرض السيد باريمور لكسر في عظام الحوض. ولم يلتئم الكسر مطلقاً. ظن معظم الناس أن في هذا نهايته. لكن لم يكن هذا صحيحاً. لقد استخدم باريمور هذه العقبة لكي يمهد الطريق لنجاحات أعظم في مجال التمثيل. وعلى مدار الثمانية عشر عاماً التالية، ورغم الألم المزمن الذي كان يعاني منه، لعب عشرات الأدوار وهو يجلس على كرسيه المتحرك.

في الخامس من مارس من عام ١٩٤٥ كان دابليو كولفين ويليامز يسير خلف دبابة في فرنسا. مرت الدبابة فوق لغم أرضي، وانفجرت، مما تسبب في إصابة السيد ويليامز بالعمى الدائم.

بيد أن هذا لم يمنع السيد ويليامز من السعي وراء هدفه، وهو أن يصير داعية ديني ومستشاراً. وبعد أن تخرج في الجامعة (بمرتبة الشرف)، قال السيد ويليامز إنه يرى أن العمى الذي أصابه "سيكون عاملاً مساعداً لي في حياتي المهنية. حيث لن أنخدع بالمظاهر، وبالتالي سأعطي الشخص الآخر فرصة ثانية على الدوام. إن عماي سيمنعني من رفض مساعدة الشخص الآخر بسبب مظهره. إنني أريد أن أكون شخصاً يأتي إليه الناس وهم شاعرون بقدرتهم على التعبير عن أنفسهم في أمان".

أليس هذا مثالاً حياً رائعاً على الكيفية التي يمكن بها تحويل هزيمة قاسية مُرّة إلى انتصار حقيقي؟

إن الهزيمة مجرد حالة عقلية، لا أكثر.

يقوم صديق لي، والذي يستثمر أمواله بنجاح في سوق الأوراق المالية، بتقييم كل استثمار بحرص في ضوء خبراته السابقة. وفي إحدى المرات قال لي: "حين بدأت الاستثمار منذ خمسة عشر عاماً، تعرضت لخسائر فادحة بضع مرات. فشأن معظم الهواة كنت أريد تحقيق الثراء بسرعة. لكن ما حدث هو أنني أفلست بسرعة. لكن هذا لم يوقفني. كنت أعلم مواطن القوة الأساسية في الاقتصاد، وكيف أن الأسهم المختارة بحرص تمثل، على المدى البعيد، أفضل استثمار يمكن لأي شخص القيام به.

"لذا اعتبرت كل استثمار سيئ قمت به بمثابة جزء من مصروفات تعليمي"، ثم ضحك.

من ناحية أخرى أعرف عدداً من الأشخاص الذين، بعد أن خسروا بعض المال في استثمار غير حكيم أو اثنين، صاروا "معادين للأوراق المالية". فبدلاً من تحليل أخطائهم والقيام باستثمارات جيدة، فقد وصلوا لنتيجة خاطئة مفادها أن الاستثمار في الأسهم ما هو إلا نوع من المقامرة، وأنه إن عاجلاً أو آجلاً سيخسر كل المشاركين أموالهم.

قرر الآن أن تستخلص درساً مفيداً من كل عقبة تواجهك. وفي المرة التالية التي تسوء فيها الأمور في المنزل أو العمل، هدئ من روعك وابحث عن سبب المشكلة. فهذا هو السبيل إلى تجنب الوقوع في نفس الخطأ مرتين.

إن التعرض للهزيمة يصير شيئاً قيماً إذا ما تعلمنا منه.

نحن البشر مخلوقات عجيبة بحق. فنحن نسارع بنسب الفضل لأنفسنا في أوقات النصر. فحين نفوز، نريد أن يعرف العالم كله بهذا. ومن الطبيعي أن يرغب الواحد منا في أن ينظر إليه الآخرون ويقولون: "هذا هو الشخص الذي فعل كذا وكذا".

لكن البشر سريعاً ما يلقون باللوم على غيرهم حين تقابلهم أي عقبة. فمن الطبيعي أن يلقي البائع باللوم على العميل. ومن الطبيعي أن يلقي المدير باللوم على الموظفين، أو على المدراء الآخرين حين تسوء الأمور. من الطبيعي أن يلقي الزوج باللوم على الزوجة، أو تلقي الزوجة باللوم على الزوج كلما حدثت مشادة بينهما أو مشكلة عائلية.

من الطبيعي في هذا العالم المعقد أن يعيقنا الآخرون. لكن من الصحيح أيضاً أننا في معظم الوقت نتسبب في إعاقة أنفسنا بأيدينا. حيث إننا نخسر بسبب نقص في كفاءتنا، وأخطاء نابعة من داخلنا.

جهز نفسك للنجاح من خلال ما يلي. ذكر نفسك بأنك تريد الوصول إلى أقصى قدر من المثالية يمكن لبشر أن يصل له. كن موضوعياً. قيم نفسك بنظرة محايدة. انظر ما إن كان بك نقاط ضعف لم تكن قد لاحظتها من قبل. وإن وجدتها، فاعمل على تصحيحها من فورك. إن الكثيرين يعتادون على أخطائهم لدرجة أنهم لا يعودون يبحثون عن طرق للتحسين من أنفسهم.

تقول مطربة الأوبرا العظيمة رايزي ستيفنز في ريدرز دايجست (يوليو ١٩٥٥) إن أكثر لحظات حياتها تعاسة كانت هي نفس اللحظة التي تلقت فيها أفضل نصيحة في حياتها كلها.

ففي بداية مشوارها الفني فشلت الآنسة ستيفنز في اختبارات الأداء الخاصة بمتروبوليتان أوبرا. وبعد فشلها هذا شعرت الآنسة ستيفنز بالمرارة. وهي تقول: "كنت بحاجة لأن أسمع من يقول لي إن صوتي أفضل من صوت

الفتاة الأخرى، وأن الحكم كان ظالماً، وأنني خسرت لأنه لم يكن لي صلات وثيقة بالقائمين على الاختيار".

لكن مدربة الآنسة ستيفنز لم تخدعها وتحاول تهوين الأمر عليها. بل قالت لها: "عزيزتي، عليك أن تتمتعي بالشجاعة الكافية كي تواجهي أخطاءك".

تكمل الآنسة ستيفنز قائلة: "رغم أنني كنت أرغب في أن أستغرق في الرثاء لحالي، فإن كلماتها ظلت تتردد في أذني، بل إنها أيقظتني خلال تلك الليلة من نومي. ولم أستطع العودة للنوم إلا بعد مواجهة كافة نقاط الضعف بي. حيث استلقيت في الظلام وسألت نفسي 'لمَ فشلت؟'، 'كيف يمكنني الفوز المرة التالية؟'. ثم اعترفت أمام نفسي أن مجال صوتي لم يكن جيداً بالصورة المطلوبة، وأنه يجب علي إتقان اللغة بشكل أفضل، وأن أتعلم القيام بأدوار أكثر".

واصلت الآنسة ستيفنز حديثها موضحة كيف أن مواجهة أخطائها لم تساعدها على النجاح على خشبة المسرح وحسب، لكنها ساعدتها كذلك على كسب المزيد من الأصدقاء وتطوير شخصية أكثر وداً.

إن انتقاد الذات أمر بناء. فهو يساعدك على أن تزيد من نقاط قوتك وكفاءتك التي تحتاجها للنجاح. أما إلقاء اللوم على الآخرين فهو أمر مدمر. حيث إنك لن تجني شيئاً البتة من "إثبات" أن شخصاً غيرك هو المخطئ.

انتقد ذاتك بصورة بناءة. لا تتغافل عن نقاط ضعفك. كن مثل المحترفين الحقيقيين، الذين يبحثون عن نقاط ضعفهم وأخطائهم، ثم يعملون على تصحيحها. وهذا هو ما يجعلهم محترفين بحق.

لكن بالطبع لا تحاول أن تجد أخطاءك لكي تقول لنفسك: "هذا هو السبب وراء كوني شخصاً فاشلاً".

بل انظر لأخطائك على أنها وسائل أخرى تعينك على أن تكون أكثر نجاحاً.

قال أورفيل هوبارد ذات مرة: "إن الفاشل هو رجل أخطأ مرة، لكنه فشل في الاستفادة من سقطته هذه".

عادة ما نلوم الحظ على ما يواجهنا من عقبات. فنحن نقول: "حسناً، هذه هي الكيفية التي تسير بها الأمور". لكن لنتوقف ونفكر. أليست هناك عوامل محددة هي التي تؤثر على سير الأمور في حياتنا؟ ألن تتغير مجريات حياتنا إذا ما غيرنا من هذه العوامل بأيدينا بدلاً من الانقياد لها دون إرادة منا؟

لنفترض أن وكالة الطيران المدني أصدرت تقريراً تقول فيه: "نحن نأسف لوقوع هذا الحادث، لكن هذه هي الكيفية التي تسير بها الأمور".

ستقول إن الوقت قد حان للحصول على وكالة جديدة للطيران المدني. أو افترض أن الطبيب قال لأقارب المريض: "إنني آسف للغاية، لا أعرف ماذا حدث، لكن أنتم تعلمون أن هذه الأمور تحدث".

في المرة القادمة التي ستحتاج أنت أو قريب لك طبيباً ستقرر اختيار طبيب غيره.

إن إلقاء المسئولية على الحظ لن يعود علينا بأي نفع. فلن نتعلم من أخطائنا والمرة التالية التي سيواجهنا فيها موقف مشابه سنجد نفسنا نكرر نفس الخطأ. إن مدرب كرة القدم الذي يتحدث عن الهزيمة التي مني بها فريقه قائلاً: "حسناً يا شباب، هذه هي الكيفية التي تسير بها الأمور" لن يساعد فريقه على تجنب الوقوع في نفس الأخطاء في المباراة التالية.

يعد أورفيل هوبارد، عمدة ديربورن بولاية ميتشجان على مدى سبعة عشر عاماً متواصلة، أحد أكثر رجال الحكومة المحلية احتراماً وحيوية على مستوى البلاد.

وعلى مدى عشر سنوات قبل أن يصبح عمدة ديربورن، كان بإمكان هوبارد أن يلوم "الحظ السيئ" ويخرج من عالم السياسة، لكنه لم يفعل.

فقبل أن يحقق الفوز، كان أورفيل هوبارد "سيئ الحظ" في ثلاث محاولات للترشح لمنصب العمدة. كما حاول الترشح ليكون نائب الولاية في مجلس النواب ثلاث مرات، بيد أنه فشل. كما فشل مرة أخرى في الترشح لعضوية مجلس الشيوخ.

لكن أورفيل هوبارد تعلم من سقطاته. حيث اعتبرها جزءاً من تعليمه السياسي. واليوم صار واحداً من أذكى وأقوى السياسيين في الحكومة المحلية.

بدلاً من إلقاء اللوم على الحظ، قم بدراسة سقطاتك. إن خسرت، تعلم من موقف الخسارة. إن الكثيرين يمضون حياتهم وهم يبررون الحياة ذات المستوى المتواضع التي يعيشونها بأشياء مثل "الحظ السيئ"، "الحظ العسر"، إلخ. هؤلاء الناس لا يزالون كالأطفال، غير ناضجين، يسعون للحصول على تعاطف الغير. ودون أن يدركوا ذلك فهم يفشلون في رؤية الفرص التي تتاح لهم لأن يصيروا أكبر وأقوى وأكثر اعتماداً على الذات.

توقف عن لوم الحظ. إن إلقاء اللوم على الحظ لم يسبق أن جعل أي شخص يصل لما يريد.

تحدثت مع صديق لي يعمل مستشاراً أدبياً وكاتباً وناقداً مؤخراً حول ما يحتاجه الفرد ليصير كاتباً ناجحاً.

فقال لي: "إن الكثير من الذين يطمحون لأن يصيروا كتاباً ليسوا في حقيقة الأمر جادين بشأن رغبتهم في الكتابة. فهم يحاولون لفترة بسيطة، لكنهم يستسلمون حين يكتشفون أن مسعاهم هذا يتطلب منهم جهداً كبيراً. إنني لا أتحمل هؤلاء الأشخاص لأنهم يبحثون على الدوام عن طرق مختصرة، بينما في الحقيقة لا توجد مثل هذه الطرق في مهنتنا.

"لكن لا تفهم من كلامي هذا أن الإصرار يكفي وحده. ففي الحقيقة لا يكون الإصرار كافياً وحده في أغلب الأحيان.

"إنني أعمل حالياً مع زميل كتب اثنتين وستين قصة قصيرة، لكنه لم يبع منها واحدة. من الواضح أنه يتسم بالإصرار على تحقيق هدفه بأن يصير كاتباً. لكن مشكلة هذا الشخص هي أنه يستخدم نفس الأسلوب الأساسي في كل شيء يكتبه. لقد وضع قالباً جامداً لكافة رواياته. ولم يجرب أبداً الكتابة بصورة مغايرة، سواء فيما يتعلق برسم الشخصيات والحبكة الدرامية وحتى

أسلوب الكتابة. وما أحاول فعله هو جعل هذا الكاتب يستخدم سبلاً وأساليب جديدة في الكتابة. إنني واثق بأنه سيبيع معظم ما يكتب. لكن ما لم يغير من أسلوبه، فلن يجد جواباً إلا الرفض".

إن نصيحة هذا المستشار الأدبي جيدة. لابد أن نتسم بالإصرار. لكن الإصرار ما هو إلا مكون واحد من مكونات النجاح. يمكننا أن نحاول ونحاول، ثم نحاول ونحاول مجدداً، ونفشل في كل مرة، إلى أن نمزج بين المحاولة والتجريب.

يقر الكثيرون بأن إديسون واحد من أكثر العلماء الأمريكيين المثابرين. ومن المعروف أنه أجرى آلاف التجارب العلمية قبل اختراع المصباح الكهربي. لكن لاحظ ما يلي: لقد أجرى إديسون تجارب. لقد ثابر وأصر على تحقيق هدفه المتمثل في اختراع المصباح الكهربي. لكنه جعل إصراره ومثابرته هذه تؤتي أكلها من خلال المزج بينها وبين التجريب.

إن الإصرار وحده لا يضمن النجاح، لكن الإصرار الممزوج بالتجريب يضمن لك النجاح.

قرأت مؤخراً مقالاً يتحدث عن البحث المتواصل عن البترول. وقد ذكر المقال أن شركات البترول تقوم بدراسة التكوينات الصخرية بحرص قبل أن تبدأ حفر أي بئر. ومع ذلك، ورغم كل تحليلاتهم العلمية، فإن سبعة من بين كل ثمانية آبار يتم حفرها تكون جافة. إن شركات البترول تثابر في البحث عن البترول، لكن هذا لا يعني الاستمرار في حفر بئر واحدة إلى أعماق كبيرة، بل من خلال تجربة بئر جديدة إذا اتضح أن البئر الأولى لن تنتج شيئاً.

يشق الكثير من الأشخاص الطموحين طريقهم في الحياة مظهرين إصراراً عالياً وطموحاً كبيراً، لكنهم يفشلون في النجاح لأنهم لا يجربون طرقاً جديدة. التزم بهدفك. لا تحِد عنه قيد أنملة. لكن لا تواصل العناد إن وجدت الطريق مسدوداً. إن لم تحصل على نتائج، فجرب طريقاً آخر.

إن من يتمتعون بقدر عالٍ من الإصرار، من يتشبثون بهدفهم إلى النهاية، يملكون صفة أساسية من صفات النجاح. إليك اقتراحين لتنمية قدرتك على

التجريب، وهو ذلك المكون الذي، حين يمتزج بالإصرار، يعود عليك بنتائج رائعة.

١ . *قل لنفسك: "حتماً هناك سبيل"*. إن الأفكار تتسم بصفة المغناطيسية. فبمجرد أن تقول لنفسك: "إنني مهزوم. لا توجد وسيلة للتغلب على تلك المشكلة"، ستجذب لعقلك الأفكار السلبية، وكل واحدة منها ستقنعك بأنك محق، وأنك مهزوم تماماً.

بدلاً من ذلك قل لنفسك: "حتماً هناك سبيل لحل هذه المشكلة"، وستتسارع الأفكار الإيجابية إلى عقلك لكي تساعدك على إيجاد الحل المنشود.

من الأهمية بمكان أن تؤمن بوجود سبيل لحل مشكلاتك.

يؤكد استشاريو الزواج على أنه لا سبيل لإنقاذ أي زيجة إلا إذا آمن أحد الطرفين، ويفضل كلاهما، بأن هناك سبيلاً لاستعادة السعادة الزوجية المفقودة.

يقول علماء النفس والأخصائيون الاجتماعيون إنه لا سبيل لشفاء مدمن الكحوليات من إدمانه إلا حين يؤمن الشخص من داخله أنه يمكنه الشفاء من هذا الإدمان القاتل.

في هذا العام سيتم إنشاء آلاف الشركات، لكن بعد خمسة أعوام من الآن لن يتبقى منها سوى عدد قليل. إن معظم من سيفشلون سيقولون: "إن المنافسة حامية الوطيس، لم يكن أمامنا خيار سوى ترك السوق". إن المشكلة الحقيقية هي أنه عندما يصطدم الناس بالظروف الصعبة، فهم لا يفكرون إلا في الهزيمة، لذا فهم ينهزمون.

حين تؤمن بأن هناك سبيلاً، فأنت تحول الطاقة السلبية (لنترك هذا الأمر، لنعد أدراجنا) بصورة تلقائية إلى طاقة إيجابية (لنواصل العمل، لنمضِ قدماً).

إن أي مشكلة، أو صعوبة، تصير غير قابلة للحل فقط حين تعتقد أنه لا سبيل لحلها. اجتذب الحلول من خلال الإيمان بوجود حلول. لا تسمح لنفسك بالتفكير بأن الأمر محال.

٢. تراجع *قليلاً* ثم *ابدأ* من جديد. عادة ما نظل ملاصقين لمشكلة ما لفترة طويلة، بحيث نعجز عن رؤية الحلول أو السبل الجديدة.

منذ بضعة أسابيع تم الاستعانة بصديق لي يعمل مهندساً لكي يقوم بتصميم بناء فريد من الألمونيوم. وفي الحقيقة لم يسبق مطلقاً أن تم بناء، أو تصميم، أي بناء مشابه له من قبل. وقد رأيت صديقي هذا منذ عدة أيام وسألته عن حال العمل في ذلك المبنى الجديد.

قال لي: "لا يسير بصورة جيدة. أعتقد أنني لم أقضِ وقتاً كافياً في حديقتي هذا الصيف. فكلما قابلتني مشاكل صعبة في التصميم واستمرت معي لفترة طويلة، كان علي أن أبتعد عنها لأدع بعض الأفكار الجديدة تنساب إلى عقلي.

"ستندهش حين تعلم أن العديد من أفكاري الهندسية قد جاءتني بينما أنا جالس إلى جانب إحدى الأشجار على العشب ممسكاً بخرطوم المياه".

ذات مرة سُئل الرئيس أيزنهاور في مؤتمر صحفي عن السبب وراء أخذه العديد من إجازات نهاية الأسبوع. وإجابته تمثل نصيحة مفيدة لكل شخص يريد أن يعظم من قدراته الإبداعية. قال السيد أيزنهاور: "إنني لا أعتقد بأن أي شخص، سواء كان يرأس شركة جنرال موتورز أو الولايات المتحدة الأمريكية، قادر على العمل على أفضل نحو إن اكتفى بالجلوس إلى مكتبه ودفن رأسه بين أكوام الورق. في الواقع، على الرئيس أن يحاول أن يبقي على عقله خالياً من التفاصيل غير ذات الأهمية بحيث يقوم بالتفكير اعتماداً على المبادئ والعوامل الأساسية... وذلك حتى يصدر أحكاماً أفضل مبنية على أساس أقوى".

اعتاد شريك عمل لي أن يقضي إجازة مدتها ثلاثة أيام خارج المدينة بصحبة زوجته مرة كل شهر. لقد وجد أن الابتعاد قليلاً والبدء من جديد يعظم من قدراته العقلية، مما يجعله يخدم عملاءه بصورة أفضل.

حين تقابلك مشكلة، لا تتخلَّ عن المشروع بأكمله. بل ابتعد قليلاً، ثم ابدأ من جديد. جرب القيام بشيء بسيط مثل عزف بعض الموسيقى أو التمشية

أو نوم القيلولة. بعد ذلك حين تتعامل مع المشكلة مرة ثانية، سيأتيك الحل من تلقاء نفسه.

إن رؤية الجانب الطيب من الأمور يعود عليك بالنفع في المواقف الخطيرة كذلك. أخبرني شاب كيف أنه ركز على رؤية الجانب الطيب من الأمور حين فقد وظيفته. حيث قال لي: "كنت أعمل في شركة تقارير ائتمانية كبرى. وذات يوم تم إخطاري بفصلي من العمل. كانت الظروف الاقتصادية صعبة، وتم فصل 'أقل الموظفين قيمة' بالشركة.

"لم أكن أحصل على راتب جيد من هذه الوظيفة، لكن وفق المعيار الذي تربيت عليه كان راتبها كافياً لي. شعرت بإحساس فظيع لعدة ساعات، لكني قررت بعدها أن أعتبر ما حدث لي بمثابة نعمة وليس نقمة. لم أكن أحب وظيفتي حقاً، ولو كان قد كتب لي الاستمرار بها لما كنت سأحقق فيها أي تقدم يذكر. الآن صارت لدي الفرصة لأن أجد شيئاً أحب فعله. وسرعان ما وجدت وظيفة أحبها أكثر، وتدفع لي راتباً أعلى كذلك. لقد كان فصلي من شركة الائتمان أفضل شيء حدث لي في حياتي".

تذكر، إنك ترى في كل موقف ما تتوقع رؤيته. انظر للجانب الطيب من الأمور واقهر الهزيمة. إن كل الأمور ستسير بصورة طيبة إن استطعت تطوير رؤية واضحة لها.

ملخص سريع

إن الفارق بين النجاح والفشل يكمن في توجه الفرد تجاه العوائق والمصاعب والمحبطات وغيرها من مواقف الإحباط.

هناك خمسة أمور من شأنها مساعدتك على تحويل هزيمتك إلى انتصار، وهي:

١. ادرس العقبات حتى تمهد الطريق نحو النجاح. حين تخسر، تعلم من خسارتك، ثم واصل العمل نحو الفوز في المرة التالية.

٢. كن شجاعاً وقم بنقد نفسك بصورة بناءة. ابحث عن أخطائك ونقاط ضعفك ثم أصلحها. سوف يجعلك هذا محترفاً في عملك.

٣. توقف عن إلقاء اللوم على الحظ. ادرس كل عقبة تواجهك، واعرف مكمن الخطأ. تذكر، إن إلقاء اللوم على الحظ لم يعد على أي شخص بالنفع مطلقاً.

٤. امزج بين الإصرار والتجريب. اسعَ وراء هدفك، لكن توقف فور الدخول إلى طريق مسدود. جرب طرقاً جديدة. فقط جرب.

٥. تذكر، هناك جانب طيب في كل موقف. ابحث عنه. انظر للجانب الطيب وتخلص من كل المحبطات.

١٢

استخدم الأهداف لتساعدك على النمو

إن جميع أوجه التقدم البشرى، اختراعاتنا، الكبير منها والصغير، واكتشافاتنا الطبية وإنجازاتنا الهندسية ونجاحاتنا الاقتصادية، كانت جميعها رؤى قبل أن تصير واقعاً. إن الأقمار الصناعية التي تدور حول الأرض ليست نتاجاً للصدفة بل جاءت نتيجة وضع العلماء "غزو الفضاء" هدفاً لهم.

إن الهدف هو غرض. والهدف أكبر من مجرد حلم، إنه حلم في موضع التنفيذ. إن الهدف ليس عبارة غامضة مثل "أتمنى لو استطعت تحقيق ذلك".

لا شيء يتم عمله ولا خطوات يتم أخذها دون تحديد أهداف. فبدون الأهداف يهيم الأفراد على وجوههم في الحياة ويتعثرون غير عالمين إلى أين هم متجهون، لذا فهم لا يصلون إلى أي مكان.

إن الأهداف مهمة للنجاح كأهمية الهواء للحياة. فلا أحد يصيب نجاحاً دون أن يكون له هدف. ولا أحد يعيش بدون هواء. لذا عليك بتحديد هدفك الذي تسعى وراءه.

لقد استطاع ديف ماهونى أن يرتقي في عمله من وظيفته المتواضعة فى حجرة البريد بإحدى الوكالات الإعلانية إلى أن يصير نائب الرئيس وهو فى سن السابعة والعشرين ثم رئيساً لشركة جود هيومر وهو في سن الثالثة والثلاثين. وهذا ما يقوله عن الأهداف: "ليس المهم ما كنت عليه في الماضي أو ما أنت عليه الآن، بل المهم ما تريد أن تصل إليه".

ليس المهم ما كنت عليه فى الماضي أو ما أنت عليه الآن، بل المهم ما تريد أن تصل إليه.

إن الشركات ذات النظرة التقدمية تخطط لأهدافها لعشر أو خمسة عشر عاماً قادمة. إن المدراء الذين يقودون الشركات الرائدة عليهم أن يسألوا أنفسهم: "أين نريد أن تكون شركتنا بعد عشر سنوات من الآن؟". بعد ذلك يقومون بتنظيم جهودهم وفقاً لذلك. يتم تحديد سعة المصنع الجديد ليس بناءً على احتياجات اليوم بل ليفي بالاحتياجات بعد خمسة أو عشرة أعوام من الآن. كما يتم إجراء الأبحاث بهدف تطوير منتجات لن تظهر إلا بعد عقد من الزمان أو ما يزيد.

إن المؤسسات الحديثة لا تترك مستقبلها رهناً للصدفة. فهل ستفعل أنت ذلك؟

يمكن لكل واحد منا أن يتعلم درساً قيماً من الشركات ذات النظرة التقدمية. يمكننا بل وينبغي علينا أن نخطط لعشر سنوات قادمة على الأقل. عليك بتكوين صورة الآن للشخص الذي تريد أن تصير عليه بعد عشر سنوات من الآن. وهذا أمر ضروري. فمثلما تصير الشركة التي تهمل التخطيط لمستقبلها مجرد شركة عادية (هذا إن كتبت لها الحياة من الأساس)، فسينتهي الحال بكل تأكيد بالشخص الذي يفشل في وضع أهداف بعيدة المدى لنفسه بكونه مجرد شخص ضائع بين جنبات الحياة. فبدون الأهداف لا يمكن لنا النمو.

دعني أعرض عليك مثالاً يبين أهمية الأهداف طويلة المدى لتحقيق النجاح الحقيقي. منذ أسبوع جاء إلي شاب (سنطلق علية اسم السيد إف.

بي.) ليتحدث معي بشأن مشكلة عمل تواجهه. كان إف. بي شاباً مهذباً ذكياً. وكان أعزب وانتهى للتو من دراسته الجامعية التي استمرت أربع سنوات.

تحدثنا لبعض الوقت عما يفعله الآن وعن تعليمه وقدراته وخلفياته. بعد ذلك قلت له: "لقد أتيت لرؤيتي كي أساعدك في تغيير وظيفتك. ما نوع الوظيفة التي تتطلع إليها؟".

قال: "حسناً، هذا هو ما جئت لرؤيتك بشأنه. إنني لا أعرف ما أريد عمله".

كانت مشكلته تلك مشكلة شائعة. لكنني أدركت أن ترتيب عدد من مقابلات العمل مع مجموعة من أصحاب الشركات لن يفيد هذا الشاب فى شيء. إن أسلوب المحاولة والخطأ هو أسلوب سيئ لاختيار الوظيفة. ففى ظل وجود العشرات من مجالات العمل المتاحة فإن فرصة عثور المرء على الوظيفة الملائمة له تكون ضئيلة للغاية. كنت أعلم أنه ينبغي علي مساعدة إف. بي على معرفة أنه قبل أن يجد العمل الخاص به، فعليه أن يعرف ماهية هذا المكان أولاً.

لذا قلت له: "دعنا ننظر إلى خطة حياتك العملية من هذه الزاوية. هلا وصفت لى الصورة التي رسمتها لنفسك بعد عشرة أعوام من الآن ؟".

فكر إف. بي فى السؤال جيداً ثم قال أخيراً: "حسناً، أعتقد أنني أريد ما يريده كل شخص آخر: وظيفة جيدة تدفع راتباً جيداً ومنزلاً جميلاً. رغم أننى لم أفكر فى الأمر كثيراً".

أكدت له أن هذا أمر طبيعي. ثم أوضحت له أن أسلوب اختياره لمجال عمله يشبه الذهاب إلى شركة الطيران وقول: "أعطوني تذكرة". فلا يستطيع موظف التذاكر مساعدتك ما لم تعرفه بوجهة سفرك أولاً. لذا قلت له: "ولا يمكنني مساعدتك على أن تجد الوظيفة حتى أعرف وجهتك المستقبلية أولاً، ولا أحد سواك يمكنه تحديد ذلك".

دفع كلامي هذا إف. بي للتفكير. قضينا الساعتين التاليتين ونحن نتحدث عن كيفية تحديد الأهداف. لقد عرف إف. بي أن أهم درس يتعلق بتخطيط

مستقبلك المهني هو: *قبل أن تبدأ عليك أن تعرف أين تريد الذهاب.*

فمثل الشركات ذات النظرة التقدمية عليك بالتخطيط المستقبلي. فأنت أشبه بوحدة عمل. فمواهبك ومهاراتك وقدراتك هي منتجاتك. وأنت تريد أن تطور من منتجاتك حتى تعود عليك بأعلى سعر ممكن. والتخطيط المستقبلي سيمكنك من هذا.

واليك هاتين الخطوتين لمساعدتك:

أولاً، فكر في مستقبلك بوصفه يتكون من ثلاثة أقسام: العمل والمنزل والحياة الاجتماعية. إن تقسيم حياتك بهذا الشكل يبقيك بعيداً عن الحيرة ويمنع الصراعات ويساعدك على النظر إلى الصورة الكبرى لحياتك.

ثانياً، طالب نفسك بوضع إجابات واضحة دقيقة لهذه الأسئلة: ما الذي أريد تحقيقه في حياتي؟ ما الذي أريد أن أكون عليه؟ ما الذي أحتاجه ليرضيني؟

استخدم مرشد التخطيط المذكور أدناه لمساعدتك.

صورة لحياتي بعد ١٠ سنوات من الآن: مرشد التخطيط لعشر سنوات

أ. *القسم الخاص بالعمل:* بعد ١٠ سنوات من الآن:

١. ما مستوى الدخل الذي أريد تحقيقه؟

٢. ما مستوى المسئولية الذي أسعى لتحمله؟

٣. ما مقدار السلطة الذي أريد أن أحظى به؟

٤. ما مقدار الوجاهة الاجتماعية الذي أتوقع أن أجنيه من وراء عملي؟

ب. *القسم الخاص بالمنزل:* بعد ١٠ سنوات من الآن:

١. ما مستوى المعيشة الذي أريد تحقيقه لي ولأسرتي؟
٢. ما نوع المنزل الذي أريد أن أقيم فيه؟
٣. ما نوع الإجازات التي أريد القيام بها؟
٤. ما مقدار الدعم المالي الذي أود تقديمه لأبنائي في بداية سنوات رشدهم؟

ج. *القسم الخاص بالحياة الاجتماعية*: بعد ١٠ سنوات من الآن:
١. أي نوع من الأصدقاء أود أن يكون لي؟
٢. ما الجماعات الاجتماعية التي أرغب فى الانضمام إليها؟
٣. ما المناصب القيادية المجتمعية التى أود أن أشغلها؟
٤. ما القضايا التي أريد أن أدافع عنها؟

منذ عدة سنوات أصر ابني الأصغر على أن أقوم أنا وهو ببناء منزل للكلبة بينت، وكانت وقتها جرواً ذكياً ذا أصل مختلط، وكانت مصدر فخر وسعادة لابني. حسم إصراره الموقف وبدأنا بالفعل في عمل منزل لها. لم تكن مهاراتنا فى النجارة تساوي شيئاً، وهو ما بدا واضحاً في المنزل الذي صنعناه.

بعدها بفترة قصيرة حضر صديق لي لزيارتي وحين شاهد ما فعلناه سأل: "ما هذا الشيء؟ هذا بيت للكلب، أليس كذلك؟". أجبته بالإيجاب. بعدها أوضح لى بعضاً من أخطائنا ولخص الأمر كله قائلاً: "لماذا لم تقوما بعمل خطة؟ لا أحد في هذه الأيام يبني منزلاً للكلب دون أن يكون لديه مخطط تمهيدي".

من فضلك حينما تتصور مستقبلك لا تخف من أن تحلم أحلاماً عريضة. فالناس في أيامنا هذه تقاس أحجامهم بأحجام أحلامهم. لا أحد يحقق أكثر مما كان يعتزم تحقيقه منذ البداية. لذا تصور أن أمامك مستقبلاً عريضاً.

ستجد أدناه مقتطفاً مأخوذاً من خطة الحياة الخاصة بواحد من المتدربين السابقين. اقرأه. لاحظ كيف يتصور هذا الرجل منزله المستقبلي. من الواضح أنه حين كتب هذا كان يرى نفسه بالفعل في المستقبل.

"إن هدفي بالنسبة للمنزل هو أن أمتلك ضيعة فى الريف. سيكون المنزل على طراز منازل المزارع الجنوبية، مكوناً من طابقين وبه أعمدة بيضاء وما شابه. سنحيط الضيعة بسور، كما سيكون بها بحيرة أسماك أو اثنتان وهذا لأنني أنا وزوجتي نستمتع بصيد السمك كثيراً. سنحتفظ بمنزل كلبنا الدوبرمان في مكان ما خلف المنزل. إن ما تمنيته حقاً هو أن يكون لدي ممشى متعرج تحفه الأشجار من الجانبين.

"لكن ليس كل مكان يمكن أن يصلح منزلاً. سأبذل كل ما فى وسعي لكى أجعل منزلنا أكثر من مجرد مكان للأكل والنوم. بالطبع نحن لا ننوى تجاهل الأعمال الخيرية. وعبر السنين سنقضي وقتاً كبيراً فى أداء الأنشطة الخيرية.

"بعد ١٠ سنوات من الآن أريد أن أكون فى منصب يسمح لي بأن أصطحب أسرتي في رحلة حول العالم. وأود أن أفعل هذا قبل أن يتفرق أفراد أسرتي بفعل الزواج وما إلى ذلك. وإن لم نستطع أن نجد وقتاً كافياً لعمل تلك الرحلة مرة واحدة، فسنعمل على تقسيمها إلى أربع أو خمس إجازات منفصلة نقوم في كل واحدة بزيارة جزء من العالم كل عام. بالطبع تعتمد هذه الخطط المتعلقة 'بقسم المنزل' على مدى النجاح الذي سأحققه في قسم العمل، لذا سيكون علي أن أرتقي في عملي إذا أردت أن أحقق كل ذلك".

تمت كتابه هذه الخطة منذ خمس سنوات. وكان ذلك المتدرب وقتها يملك متجرين صغيرين للعاديات. الآن صار يملك خمسة متاجر، كما اشترى سبعة عشر فداناً ليقيم عليها ضيعته. إنه يفكر ويتقدم صوب تحقيق هدفه.

إن الأقسام الثلاثة لحياتك مترابطة بصورة وثيقة معاً. فكل واحد منها يعتمد على الاثنين الآخرين بدرجة ما. لكن القسم ذو التأثير الأكبر منها

على الاثنين الآخرين هو القسم الخاص بالعمل. منذ آلاف السنوات كان رجل الكهف الذي يتمتع بالحياة الأكثر سعادة والذي يحظى بأكبر قدر من الاحترام من رفاقه كان هو ذلك الناجح في عمله كصياد. وبصفة عامة، يصح هذا الأمر على حياتنا اليوم. إن مستوى المعيشة الذي نوفره لأسرنا والاحترام الذي نحظى به بين أفراد المجتمع يعتمد بصوره كبيرة على نجاحنا في العمل.

منذ فترة ليست بالبعيدة أجرت مؤسسة ماكنزي للأبحاث الإدارية دراسة ذات نطاق واسع تهدف لتحديد الصفات التي يحتاجها الفرد ليصير قائداً. وقد تم توجيه الأسئلة إلى قادة الشركات والحكومات ومجالات العلوم والدين. ومرة تلو الأخرى كان الباحثون يحصلون على نفس الإجابة: إن أهم صفات القائد الناجح هي الرغبة المتقدة المتواصلة في التقدم.

تذكر نصيحة جون واناميكر: "لا يمكن للإنسان أن يفعل الكثير إلا بعد أن ينخرط بكل كيانه في الهدف الذي يسعى لتحقيقه".

إن الرغبة، حين يتم تسخيرها، تصير قوة حقيقية. إن الفشل في اتباع الرغبة وأن تفعل ما تريد فعله يمهد الطريق إلى حياة متواضعة.

أتذكر محادثة أجريتها مع كاتب شاب واعد يكتب بإحدى الجرائد الجامعية. كان هذا الشاب يملك قدرة حقيقية. وكان له مستقبل واعد في مجال الصحافة. وقبل تخرجه بفترة قصيرة سألته: "حسناً يا دان، ما الذي تنوي فعله؟ أتنوي احتراف العمل الصحفي؟". نظر لي دان وقال: "بالطبع لا! إنني أحب الكتابة والعمل الصحفي بدرجة كبيرة، ولقد استمتعت للغاية بالعمل في جريدة الجامعة، لكن الصحفيين موجودون بكثرة هذه الأيام ولا يكسبون الكثير. ولا أريد أن أموت جوعاً".

لم أسمع من دان لمدة خمسة أعوام أو أقابله. ثم في ليلة ما قابلته بالصدفة في نيو أورليانز. كان دان يعمل كنائب مدير المستخدمين لواحدة من شركات الإلكترونيات. وسرعان ما أخبرني أنه غير راضٍ عن عمله، فقال لي: "إنني أحصل على راتب جيد. كما أنني أعمل بشركة رائعة، وأتمتع بقدر معقول

من الأمان الوظيفي. لكن المشكلة أنني لا أجد نفسي في عملي هذا. كم أتمنى لو أنني كنت قد عملت في دار نشر أو صحيفة بعد تخرجي".

كان واضحاً على دان الملل وعدم الاهتمام بوظيفته؟ كما كان متشائماً حيال الكثير من الأشياء. إنه لن يستطيع تحقيق النجاح الحقيقي حتى يترك وظيفته هذه ويعمل بالصحافة. إن النجاح يتطلب السعي بالقلب والروح، ولن يمكنك فعل هذا إلا حين تعمل فى شيء ترغبه بشدة.

لو كان دان قد سعى وراء رغبته، لكان قد حقق نجاحاً باهراً فى أحد مجالات التواصل. وعلى المدى البعيد كان ليكسب مالاً أكثر ويحقق قدراً من الرضا أعلى مما يجده الآن في عمله الحالي.

إن التحول من فعل ما لا تحب إلى فعل ما تحب أشبه بوضع محرك قدرته ٥٠٠ حصان في سيارة عمرها عشر سنوات.

كل واحد منا لديه رغبات. كل واحد منا يحلم بشيء يود تحقيقه. لكن القليلين منا فقط هم من يستسلمون لرغباتهم. أما الغالبية فيؤدون رغباتهم بدلاً من الانصياع إليها. هناك خمسة أسلحة تستخدم لقتل النجاح في مهده، عليك بالخلاص منها، فهي خطيرة بحق.

١. *التقليل من الذات.* كثيراً ما نسمع أحدهم وهو يقول: "إنني أود أن أصير طبيباً (أو مديراً أو ممثل إعلانات أو أنشئ عملي الخاص)، لكنني عاجز عن ذلك"، "إنني أفتقد الذكاء الكافي"، "سأفشل إن حاولت"، "إنني أفتقد التعليم الكافي و/أو الخبرة الكافية". إن الكثير من الشباب يدمرون رغباتهم من خلال التقليل من شأن أنفسهم.

٢. *التذرع بالأمان.* يقول أحدهم: "إنني آمن حيث أنا الآن"، وهو يستخدم هذا المبرر لكي يقتل أحلامه.

٣. *المنافسة.* "إن المجال مزدحم بالفعل"، "هناك منافسة محمومة في مجال عملي"، كل هذه عبارات من شأنها قتل الرغبة.

٤. *التحكم الأبوي.* لقد سمعت مئات من الشباب وهم يبررون اختياراتهم المهنية بعبارات مثل: "كم كنت أحب أن أفعل شيئاً مختلفاً لكن والدي يريدان أن أعمل هذا، لذا فأنا مضطر". أعتقد أن معظم الآباء لا يُمْلون على أبنائهم ما عليهم فعله. إن ما يريده كل أب عاقل هو أن يرى أبناءه يعيشون بنجاح. إن شرح الشاب بهدوء سبب تفضيله لمجال عمل مختلف، وإذا استمع الأب إليه، فلن يحدث صدام بينهما. إن هدف كل أب وكل ابن واحد: تحقيق النجاح.

٥. *المسئوليات العائلية.* إن عبارات مثل: "كان من الممكن أن أغير نفسي منذ خمس سنوات مضت، لكن الآن صار لدي أسرة، ولا أستطيع التغير" تفسر لنا الكيفية التي يئد بها بعضنا الرغبة بداخله.

عليك بالخلاص من هذه الأسلحة! إن الطريق الوحيد للحصول على القوة الكاملة، وأن تنمي بداخلك الدافعية الحقيقية هي أن تفعل ما تريد فعله. استسلم لرغبتك واكتسب الطاقة والحماس والنشاط العقلي، بل وحتى الصحة الجيدة.

ولا يعد الوقت متأخراً أبداً على ترك العنان لرغباتك.

إن الغالبية العظمى من الأشخاص الناجحين للغاية يعملون لأكثر من أربعين ساعة في الأسبوع. ولا يسمعهم أحد وهم يشكون من كثرة العمل. إن الأشخاص الناجحين يركزون أعينهم على أهدافهم، وهذا يمدهم بالطاقة.

المقصود هنا هو ما يلي: إن الطاقة تتزايد وتتعاظم حين تضع أمامك هدفاً ترغبه وتصمم على تحقيقه. إن كثيراً من الناس، بل ملايين منهم، يمكنهم أن يجدوا طاقات جديدة من خلال اختيار أهداف وتركيز كل جهودهم عليها. إن الأهداف تعالج الملل، بل هى تعالج العديد من العلل المزمنة.

لنتعمق قليلاً فى دراستنا لقوة الأهداف. حين تسمح لهدف ما أن يسيطر على تفكيرك، فأنت تتلقى القوة الجسمانية والطاقة والحماس اللازمة

لتحقيق هذا الهدف. كما أنك تتلقى شيئاً آخر مساوياً في الأهمية، حيث تتلقى "توجيهاً تلقائياً" تحتاجه لتواصل عملك نحو تحقيق هدفك.

إن أكثر شيء مدهش في الأهداف المتعمقة بداخلنا هي أنها تجعلنا ملتزمين بالعمل حتى نحققها. وهذا ليس كلاماً زائفاً. فما يحدث هو ما يلي. حين تستسلم بكل كيانك لهدفك، يتغلغل هذا الهدف في عقلك الباطن. إن عقلك الباطن يعمل على الدوام بصوره متوازنة. أما عقلك الواعي فليس كذلك، ما لم يتوافق بصورة كلية مع ما يفكر به عقلك الباطن. ودون هذا التوافق يصير الفرد متردداً عاجزاً عن اتخاذ القرار. حين يصير هدفك مترسخاً بعقلك الباطن، فأنت تستجيب بالصورة التلقائية الصحيحة. وهكذا يصير العقل الواعي قادراً على التفكير بصورة واضحة سليمة.

لنوضح هذا الأمر من خلال مثالين افتراضيين. وبينما تقرأ الكلمات التالية ستلاحظ أن شخصيتي هذين الفردين متطابقتان مع أشخاص حقيقيين تعرفهم. سنطلق على هذين الشخصين توم وجاك. هذان الشخصان متماثلان في كل شيء باستثناء أمر واحد: إن توم يملك هدفاً مترسخاً بداخله، بينما لا يملك جاك أي هدف. إن توم يملك صورة واضحة لما يريد أن يحققه، حيث يتصور نفسه في منصب نائب مدير إحدى الشركات بعد عشر سنوات من الآن.

ولأن توم استسلم بكيانه لهدفه صار هدفه يشير إليه من خلال عقله الباطن قائلاً: "افعل هذا" أو "لا تفعل هذا؛ فهو لن يساعدك على الوصول إلى ما تريد". إن الهدف يتحدث إليه بصورة دائمة قائلاً: "أنا الصورة التي تريد تحقيقها. وهذا هو ما يجب عمله حتى تحققني".

إن هدف توم لا يوجهه نحو وجهات غامضة. بل يعطيه تعليمات محددة فى كل نشاط يفعله. فحين يشتري توم سترة، يتحدث هدفه إليه ويوضح له أنه قام باختيار حكيم. كما يساعد الهدف توم على أن يرى الخطوات التالية التي يحتاج لأخذها ليصل إلى الوظيفة التالية، وما يقوله في اجتماعات الشركة، وما يفعله حين ينشب أي خلاف، وما يقرؤه، وما يدافع عنه من

قضايا. إن انحرف توم قليلاً عن مساره يقوم جهاز التوجيه التلقائي المترسخ في عقله الباطن بتحذيره وتعريفه بما يجب عمله حتى يعود إلى طريقه مجدداً.

لقد مكن الهدف توم من أن يصير واعياً بكل القوى التي تؤثر عليه.

وعلى النقيض من ذلك نجد أن جاك، الذي يفتقد إلى الهدف، يفتقد كذلك لنظام التوجيه التلقائي. إنه يرتبك بسهولة، ولا تعكس أفعاله أي نظام شخصي. إن جاك يتلكأ ويتململ محاولاً تخمين ما عليه فعله. وبسبب افتقاده للهدف، يتخبط جاك في ظلمات الحياة المتواضعة.

أقترح عليك قراءة القسم السابق مره ثانية الآن. تفهم هذا المبدأ جيداً، ثم انظر حولك. وابدأ في دراسة الأشخاص الأكثر نجاحاً. لاحظ كيف أنهم، دون استثناء، ملتزمون بأهدافهم حتى النخاع. لاحظ كيف تتمحور حياة الشخص الناجح حول هدف بعينه.

استسلم لذلك الهدف. استسلم بكل جوارحك. دعه يسيطر عليك حتى يمدك بالتوجيه التلقائي نحو تحقيقه.

أحياناً ما نستيقظ صبيحة يوم العطلة الأسبوعية دون أن يكون لدينا أي خطط لهذا اليوم، ودون أية أفكار مكتوبة أو حتى في عقولنا تحدد لنا ما سنفعله. في مثل هذه الأيام لا نحقق شيئاً. إننا نمضي اليوم دون هدف حتى انتهائه. لكن حين يكون لدينا خطط، فنحن نقوم بإنجاز الأشياء.

هذه الخبرة الشائعة تؤكد لنا على درس مهم: لكي تحقق شيئاً، عليك بالتخطيط له أولاً.

قبل الحرب العالمية الثانية رأى العلماء القوة الكامنة في الذرة، لكن لم يكن معروفاً عن كيفية انقسام الذرات والاستفادة من قوتها الهائلة إلا القليل. وحين دخلت الولايات المتحدة الأمريكية الحرب رأى العلماء ذوو النظرة المستقبلية القوة المحتملة للقنبلة الذرية، وتم وضع برنامج عمل مكثف يهدف لتحقيق أمر واحد: إنتاج القنبلة الذرية. والنتيجة معروفة

للجميع. ففي غضون سنوات قليلة أتى هذا الجهد المكثف بثماره، وتم إلقاء القنبلة، وانتهت الحرب. لكن من دون هذا البرنامج المكثف الساعي لهذا الهدف لاستغرق الانشطار الذري سنوات قد تصل للعقد، وربما أكثر.

ضع لنفسك أهدافاً حتى تنجز الأمور.

إن لم يضع مدراء الإنتاج ويلتزمون بمواعيد نهائية وبرامج إنتاج لظل نظام إنتاجنا العظيم ساكناً دون تقدم. إن مدراء المبيعات يعلمون أن رجال المبيعات يبيعون أكثر حين يتم وضع مستهدفات محددة أمامهم ليحققوها. كما يعلم أساتذة الجامعة أن الطلاب يقومون بتسليم الأبحاث المطلوبة منهم حين يتم وضع مواعيد محددة واضحة لذلك.

عليك، بينما تواصل سعيك لتحقيق النجاح، أن تضع أهدافاً، مواعيد نهائية، مستهدفات، معايير تحددها لنفسك. إنك لن تحقق شيئاً ما لم تخطط له أولاً.

يؤكد د. جورج بورش، الأستاذ بكلية الطب جامعة تولان، والخبير في دراسة أعمار البشر، أن هناك أموراً كثيرة تحدد المدة التي نعيشها: أوزاننا، موروثاتنا، نظمنا الغذائية، التوتر العصبي، عاداتنا الشخصية. لكنه أيضاً يقول: "أسرع وسيلة تفضي إلى الموت هي التقاعد وعدم فعل أي شيء. لابد على كل فرد أن يواصل السعي في الحياة حتى يواصل العيش".

والخيار متروك لنا. فيمكن اعتبار التقاعد بداية أو نهاية. إن اكتفى الفرد بعدم فعل أي شيء سوى الأكل والنوم، فهو يسير هكذا على طريق الهلاك. إن بعض الأشخاص الذين يعتبرون التقاعد بمثابة نهاية حياة الرغد والرخاء سرعان ما يكتشفون أنه نهاية الحياة نفسها. فحين لا يكون أمام الناس هدف يعيشون من أجله فهم يذوون ويموتون.

على النقيض من ذلك نجد أن أفضل سبيل للتقاعد هو اعتبار التقاعد بمثابة بداية جديدة. أحد أصدقائي المقربين، ويدعى ليو جوردون، اختار هذا السبيل في التقاعد. كان تقاعد ليو من وظيفته كنائب رئيس أحد أكبر

بنوك أتلانتا منذ عدة سنوات بمثابة يوم التخرج بالنسبة له. حيث أسس لنفسه شركة استشارية، وصار عمله يتقدم بصورة رائعة.

والآن وهو في الستينات من العمر صار يخدم عدداً كبيراً من العملاء وصار يطلبه الكثيرون ليلقي خطبه. أحد أهم مشروعاته هو بناء جماعة "باي سيجما إبسلون"، وهي جماعة صغيرة متسارعة النمو تضم البائعين المحترفين ومدراء المبيعات. في كل مرة أرى فيها ليو يبدو لي أنه يصغر في العمر. إنه يحمل روح شاب في الثلاثين من عمره. إن قليلاً من الناس الذين أعرفهم في أي عمر يعيشون حياة غنية منتجة مثل هذا الرجل الذي قرر ألا يستسلم لكبر السن.

إن السيد ليو جوردون ليس واحداً من هؤلاء العجائز المتجهمين المنشغلين بالرثاء لأنفسهم لأنهم كبروا في السن.

إن الأهداف، الأهداف الكبيرة، يمكنها أن تبقي الإنسان على قيد الحياة وحدها. لقد أصيبت السيدة دي، والدة أحد زملائي في الجامعة، بالسرطان بينما كان لديها طفل يناهز العامين. ومما زاد الأمور سوءاً وفاة زوجها قبل أن يتم تشخيص المرض بثلاثة أشهر. لم يعطها الأطباء أملاً كبيراً، لكنها رفضت الاستسلام وصممت على أن ترى ولدها ذا العامين وهو يدخل الجامعة، وذلك من خلال إدارة المتجر الصغير الذي تركه لها زوجها. لقد مرت بعمليات جراحية كثيرة، وفي كل مرة كان الأطباء يقولون: "لم يعد أمامها سوى أشهر قلائل".

إنها لم تشفَ تماماً من السرطان، ولكن تلك "الأشهر القلائل" امتدت لتصير عشرين عاماً. لقد شاهدت ولدها وهو يتخرج في الجامعة. وبعدها بستة أسابيع رحلت عن عالمنا.

إن الهدف، تلك الرغبة المتقدة، كانت من القوة بحيث أمدتها بالقدرة على العيش لعقدين كاملين.

استخدم الأهداف لتعيش فترة أطول. لا يوجد دواء في هذا العالم، وسيوافق طبيبك على كلماتي هذه، من القوة بحيث يمدك بالرغبة في العيش مثل الرغبة المتقدة لعمل شيء ما.

إن الشخص المصمم على تحقيق أعلى مراتب النجاح يعرف أن التقدم يحدث خطوة بخطوة. فالمنزل يبنى قالباً بقالب، ومباراة الكرة تُربح من خلال اللعب دقيقة بدقيقة. والمتجر الناجح يكبر في الحجم من خلال اكتساب عميل جديد تلو الآخر. إن كل إنجاز عظيم هو سلسلة من الإنجازات الصغيرة.

أفاد إريك سيفاريد، المؤلف المعروف والمراسل الصحفي، في حديث له لمجلة ريدرز دايجست (في إبريل من عام ١٩٥٧) بأن أفضل نصيحة تلقاها على الإطلاق كانت تخص مبدأ "الخطوة التالية". وإليك مقتطفاً مما قاله:

"إبان الحرب العالمية الثانية اضطررت أنا وزملاء لي أن نقفز بالمظلات من طائرة نقل متهالكة على الغابات الجبلية على الحدود بين الهند وبورما. وبالفعل قضينا عدة أسابيع إلى أن وجدتنا بعثة إنقاذ، وبعدها بدأنا مسيرة شاقة خروجاً من تلك الغابات إلى المناطق الحضرية بالهند. مشينا لمسافة ١٤٠ ميلاً وسط الجبال تحت حرارة شمس أغسطس والأمطار الموسمية الغزيرة.

"في الساعة الأولى لبدء مسيرتنا دخل مسمار من كعب حذائي في قدمي، وبحلول المساء كان في باطن كلتا قدمي قرحتان داميتان كل منهما في حجم العملة المعدنية. هل أستطيع مواصلة المشي على هذه الحال لمائة وأربعين ميلاً أخرى؟ هل يستطيع الآخرون، وبعضهم كان في حال أسوأ من حالي، المشي لتلك المسافة؟ كنا مقتنعين أنه سيستحيل علينا عمل ذلك. لكننا كنا قادرين على أن نمشي بعرج إلى تلك القمة الجبلية التالية، وأننا نستطيع المشي حتى القرية التالية لنقضي فيها ليلتنا. وهذا، بالطبع، كل ما كنا بحاجة لعمله...

"وحين تركت وظيفتي وما كانت تدر علي من دخل لأتولى تأليف كتاب يتكون من ربع مليون كلمة، لم أسمح لعقلي بالتفكير في حجم المشروع الذي ينتظرني، حيث كنت سأحجم عن ذلك العمل الذي صار لاحقاً أعظم مصدر

فخر لي. كل ما حاولت التفكير به هو الفقرة التالية، ليس الصفحة التالية، وبالطبع ليس الفصل التالي. وهكذا، وعلى مدار ستة أشهر متواصلة، لم أفعل أي شيء سوى الجلوس لكتابة فقرة تلو الأخرى. وبذا "كتب الكتاب نفسه".

"منذ عدة أعوام توليت مهمة كتابة نصوص إذاعية يصل عددها إلى ألفي نص. لو كان قد طُلب مني في بداية الاتفاق أن أكتب "ألفي نص" لكنت قد رفضت خوفاً من حجم العمل الهائل الذي كان ينتظرني. لكن كل ما طُلب مني هو كتابة نص واحد، ثم آخر، وهكذا حتى النهاية".

لقد نجح مبدأ الخطوة التالية مع إريك سيفاريد، وسينجح معك أيضاً.

إن أسلوب الخطوة بخطوة هو الأسلوب العقلاني الوحيد لتحقيق أي هدف. إن أفضل وسيلة للإقلاع عن التدخين سمعت بها، والتي نجحت مع أكبر عدد من أصدقائي أكثر من أي وسيلة أخرى، تسمى طريقة الساعة بساعة. فبدلاً من محاولة الوصول للهدف النهائي، أي التحرر من هذه العادة تماماً، من خلال العزم على عدم التدخين مجدداً، يقوم المدخن بالالتزام بعدم التدخين لمدة ساعة واحدة قادمة. وحين تنتهي الساعة، يجدد المدخن التزامه بعدم التدخين لساعة أخرى. ولاحقاً، وبينما تذوي الرغبة بداخله، يتم مد الفترة لتصير ساعتين، ثم يوماً. وفي النهاية يتم تحقيق الهدف. إن الشخص الذي يريد التحرر من تلك العادة دفعة واحدة يفشل، وذلك لأن الألم النفسي يصير أكبر مما يحتمل. من السهل تحمل الأمر لساعة، لكن من الصعب الإقلاع للأبد دفعة واحدة.

إن تحقيق أي هدف يتطلب استخدام أسلوب الخطوة بخطوة. فبالنسبة للمدير حديث العهد بمنصبه تكون كل مهمة، مهما بدت تافهة، بمثابة فرصة للتقدم خطوة للأمام. كما أن رجل المبيعات يترقى لتولي مسئوليات إدارية من خلال كل صفقة يعقدها.

إن كل خطبة يلقيها الداعية، وكل محاضرة يلقيها الأستاذ الجامعي، وكل تجربة يقوم بها العالم، وكل مؤتمر يعقده مدير الشركة هو فرصة لأخذ خطوة أخرى للأمام صوب تحقيق الهدف المنشود.

قد يبدو للناس أحياناً أن البعض يحققون النجاح دفعة واحدة. لكن إذا

ما راجعت تاريخ أولئك الذين يبدون وكأنهم حققوا النجاح دفعة واحدة، ستكتشف أن الكثير منهم قاموا بإرساء أساس صلب متين لعملهم عبر فترات سابقة. أما هؤلاء "الناجحون" الذين سرعان ما يخبو نجاحهم كما سطع بصورة مفاجئة فهم زائفون لم يبنوا عملهم على أرضية راسخة.

وكما يتم تشييد ذلك المبنى البهي من مجموعة من الأحجار التي يبدو الواحد منها بمفرده مجرد حجر تافه عديم القيمة، يتم بناء النجاح بذات الصورة.

افعل ما يلي: ابدأ السير صوب هدفك النهائي من خلال تأدية المهمة التالية التي عليك أداؤها، فمهما بدت تافهة إلا أنها خطوة في الاتجاه الصحيح. احتفظ بهذا السؤال في عقلك واستخدمه كي تقيم كل شيء تقوم بفعله: *"هل سيساعدني هذا في مسعاي نحو هدفي؟"*. إن كانت الإجابة بالنفي، توقف عن أدائه، وإن كانت بالإيجاب، واصل العمل.

الأمر واضح. إن النجاح لا يتحقق بضربة واحدة. بل إننا نصل إليه خطوة بخطوة. ومن المفيد للغاية أن تضع لنفسك مستهدفات شهرية لإنجازاتك.

اختبر نفسك. حدد بدقة الأشياء التي عليك عملها حتى تصير أكثر فعالية. استخدم الأسئلة الواردة أدناه لتعينك على ذلك. وتحت كل عنوان رئيسي ضع ملاحظاتك بخصوص الأشياء التي ستقوم بعملها عبر الثلاثين يوماً القادمة. بعد ذلك، وحين تنتهي فترة الثلاثين يوماً، راجع ما حققته من تقدم وقم بوضع أهداف جديدة للثلاثين يوماً التالية. واصل العمل على الدوام على الأشياء "البسيطة" حتى تستطيع تحقيق الأهداف الكبيرة.

دليل التحسن في ثلاثين يوماً

ما بين الآن و...... سوف

أ. أتخلص من هذه العادات: (اقتراحات)

١. التسويف.

٢. اللغة السلبية.

٣. مشاهدة التلفاز لأكثر من ٦٠ دقيقة يومياً.

٤. النميمة.

ب. أكتسب العادات التالية: (اقتراحات)

١. تفحص مظهري بشكل صارم كل صباح.

٢. التخطيط لما سأفعله كل يوم في الليلة السابقة عليه.

٣. امتداح الآخرين في كل مناسبة ممكنة.

ج. أزيد قيمتي في نظر صاحب العمل بهذه الطرق: (اقتراحات)

١. تطوير مستوى مرءوسيي بشكل أفضل.

٢. معرفة المزيد عن الشركة التي أعمل بها، وما تفعله، والعملاء الذين تخدمهم.

٣. التقدم بثلاثة اقتراحات محددة من شأنها زيادة فعالية الشركة.

د. أزيد قيمتي في المنزل بهذه الطرق: (اقتراحات)

١. إبداء المزيد من التقدير للأشياء البسيطة التي تفعلها زوجتي والتي اعتدت أن آخذها كأمور مسلم بها.

٢. فعل شيء خاص مع الأسرة كلها مرة واحدة أسبوعياً.

٣. تخصيص ساعة واحدة خالصة كل يوم للجلوس مع أسرتي.

هـ. أشحذ عقلي بهذه الطرق: (اقتراحات)

١. استثمار ساعتين أسبوعياً في قراءة مجلة متخصصة في مجالي.

٢. قراءة كتاب للتنمية الذاتية شهرياً.

٣. عقد صداقات مع أربعة أشخاص جدد.

٤. قضاء ٣٠ دقيقة في التفكير في هدوء ودون مقاطعة من أحد.

المرة التالية التي ترى فيها شخصاً مهندماً، ذا تفكير صافٍ، كفئاً في عمله، ذكر نفسك أنه لم يولد على هذه الصورة. بل إنه احتاج قدراً كبيراً من الجهد المقصود، المبذول يوماً بعد الآخر، حتى يصل إلى ما هو عليه. إن بناء عادات إيجابية جديدة والتخلص من العادات السلبية القديمة يحتاج لبذل الجهد يوماً تلو الآخر.

قم بوضع دليلك الأول للتحسن عبر ثلاثين يوماً الآن.

عادة، حين أناقش عملية وضع الأهداف، يقول أحدهم شيئاً على غرار: "أعرف أن السير نحو تحقيق الهدف أمر ضروري، لكن في أحيان كثيرة تحدث أشياء تغير من خططي".

من الصحيح أن هناك العديد من العوامل الخارجة عن نطاق سيطرتنا والتي تؤثر على خط سيرنا. فهناك الأمراض الخطيرة وحالات الوفاة الأسرية، كما قد يتم إلغاء الوظيفة التي تسعى للوصول إليها من الأساس، كما قد يقع لك حادث.

علينا إذن أن نضع في حسباننا ما يلي: *أن نكون مستعدين لسلوك طرق بديلة*. إن كنت تقود سيارتك ووجدت أن الطريق مسدود، فلن تظل في مكانك دون حراك، ولن تعود أدراجك أيضاً. إن الطريق المسدود يعني أنك لا تستطيع الوصول لوجهتك من خلال هذا الطريق. عليك ببساطة أن تجد طريقاً بديلاً يوصلك إلى حيث تريد.

لاحظ ما يفعله القادة العسكريون. حين يقومون بتطوير خطة رئيسية تهدف لشيء محدد، فهم أيضاً يضعون خططاً بديلة. وإذا حدث شيء لم

يكن في الحسبان تسبب في فشل الخطة الأصلية، يقومون بالتحول إلى خطة بديلة. إنك تجلس مسترخياً في الطائرة رغم علمك أن المطار الذي كان من المخطط أن تهبط الطائرة به مغلق، وذلك لعلمك بأن الطيار لديه أماكن هبوط بديلة واحتياطي من الوقود.

من النادر أن يحقق شخص ما النجاح الساحق دون أن يضطر في بعض الأوقات لسلوك دروب بديلة؛ الكثير منها في الواقع.

إننا حين نسلك طريقاً بديلاً فنحن لا نغير هدفنا، بل نستخدم طريقاً آخر للوصول إليه لا أكثر.

لقد سمعت أحدهم على الأرجح وهو يقول شيئاً مثل: "أتمنى لو كنت قد اشتريت أسهماً في الشركة (س) في تسعينيات القرن الماضي، فلو حدث هذا لكنت أملك كومة من المال اليوم".

من الطبيعي حين يفكر الناس في الاستثمار أن يفكروا في الأسهم والسندات والعقارات وغيرها من صور الملكية على اختلافها. لكن أكبر الاستثمارات وأعلاها عائداً هو الاستثمار في الذات، أي شراء الأشياء التي تنمي من قوة عقلك وكفاءتك.

إن الشركة ذات النظرة التقدمية تعرف أن مقدار قوتها بعد خمسة أعوام من الآن لا يتحدد اعتماداً على ما ستفعله بعد خمسة أعوام، بل على ما تفعله، وما تستثمر به، في هذا العام. إن المكاسب لا تأتي إلا بطريق واحد: الاستثمار.

هناك درس علينا جميعاً أن نعيه: لكي نجني المكاسب، لكي نحصل على دخل أعلى من الدخل الطبيعي في السنوات التالية، علينا أن نستثمر في أنفسنا. ويجب علينا أن نستثمر لكي نحقق أهدافنا.

إليك نوعين من الاستثمار الذاتي سيعودان عليك بمكاسب كبيرة في السنوات القادمة:

١. *استثمر في التعليم*. إن التعليم الحقيقي هو أفضل أنواع الاستثمار التي يمكنك القيام بها. لكن لنتأكد من أننا نتفهم حقيقة التعليم. فبعض

الناس يقيسون التعليم بعدد السنوات التي قضوها في الجامعة أو عدد الشهادات العلمية والدبلومات والدرجات التي حصدوها. لكن هذا التفكير الكمي في عملية التعليم لن ينتج عنه بالضرورة شخص ناجح. عبر رالف جيه. كوردينر، رئيس مجلس إدارة جنرال إلكتريك، عن رؤية الإدارة العليا تجاه التعليم بالكلمات التالية: "إن اثنين من أبرز رؤساء الشركة، السيد ويلسون والسيد كوفين، لم يدرسا بالجامعة مطلقاً. ورغم أن بعضاً من مدراء الشركة يحملون درجة الدكتوراه، فإن أثني عشر من بين الواحد والأربعين مديراً الموجودين بالشركة لا يحملون درجات جامعية. إن ما يهمنا هو الكفاءة، وليس الشهادات". قد تساعدك الشهادة الجامعية في الحصول على وظيفة، لكنها لن تضمن لك تقدمك في عملك. "إن الشركات تهتم بالكفاءة، وليس الشهادات".

بالنسبة لآخرين يعني التعليم مقدار المعلومات التي استطاع الفرد تكديسها في عقله. لكن مفهوم التعليم بوصفه عملية تخزين للمعلومات لن يساعدك على تحقيق أهدافك. فمع الوقت يتزايد اعتمادنا على الكتب والملفات والآلات لتخزين المعلومات. إن لم نستطع سوى عمل ما تستطيع عمله أي آلة، فسوف نجد أنفسنا في مأزق كبير.

إن التعليم الحقيقي، التعليم الذي يستحق الاستثمار فيه، هو ذلك الذي يثري ويطور من عقلك. إن مقدار تعلم المرء يقاس بمدى تطور عقله، أي باختصار، إلى أي مدى يفكر بصورة سليمة.

إن أي شيء يحسن من القدرة على التفكير هو تعليم. ويمكنك الحصول على التعليم بطرق عديدة. لكن أفضل مصدر للتعليم بالنسبة لغالبية الناس هو الكليات والجامعات القريبة منهم. فالتعليم هو مهنتهم التي يبرعون بها.

إن لم تكن قد ذهبت إلى أي كلية منذ فترة من الوقت، فستندهش مما ستشاهد هناك. كما ستسعد بالمدى الواسع من المواد المتاحة للدراسة. بل إنك ستسعد أكثر حين تكتشف من يذهب للدراسة هناك بعد الانتهاء

من العمل. ليس الأشخاص المتصنعين الزائفين، بل الأشخاص الواعدون، والذين يشغل أغلبهم بالفعل مناصب مسئولة. في واحدة من دورات الدراسة المسائية التي كنت أدرس فيها مؤخراً كان من بين الطلاب الخمس والعشرين مالك لسلسلة من اثني عشر متجر للتجزئة، ووكيلا مشتريات لواحدة من سلاسل المطاعم العاملة على مستوى البلاد، وأربعة من خريجي كليات الهندسة، وعقيد بالقوات الجوية، وآخرون من مستويات مشابهة.

إن العديد من الأشخاص يحصلون على شهادات دراسية عبر الدورات المسائية هذه الأيام، لكن الشهادة نفسها، والتي هي في حقيقتها مجرد قطعة من الورق، ليست هي الدافع الأساسي. إنهم يذهبون للجامعات لبناء عقولهم، وهي الوسيلة المثلى للاستثمار في مستقبل أفضل.

لا تشك مطلقاً في أن التعليم يستحق كل ما يُدفع من أجله. يمكنك القيام باستثمار بسيط في هذا الصدد وذلك بأن تدرس لليلة واحدة أسبوعياً. احسب نسبة التكلفة إلى إجمالي دخلك ثم اسأل نفسك: "ألا يستحق مستقبلي هذا الاستثمار البسيط؟".

لمَ لا تأخذ قراراً بالاستثمار الآن؟ أطلق عليه: *استثمار الدراسة لليلة واحدة أسبوعياً مدى الحياة.* سوف يبقيك نشيطاً شاباً متيقظاً. كما سيجعلك على اطلاع بكل ما يجري في مجال اهتمامك. كما سيجعلك محاطاً بأشخاص آخرين ناجحين.

٢. *استثمر في مصادر الأفكار.* إن التعليم يساعدك على تشكيل عقلك، وتدريبه على مواجهة المواقف الجديدة وحل المشكلات. ومصادر الأفكار تؤدي غرضاً مشابهاً. فهي تغذي عقلك وتمدك بمواد بناءة يمكنك التفكير فيها.

ما أفضل مكان نجد به تلك المصادر؟ هناك العديد من الأماكن، لكن لكي تحصل على مخزون متصل من الأفكار عالية الجودة يمكنك عمل ما يلي: اشترِ على الأقل كتاباً تحفيزياً واحداً كل شهر واشترك في مجلتين أو صحيفتين تلهمانك بأفكار جديدة. فمقابل مبلغ بسيط من المال وقدر

قليل من الوقت يمكنك الاطلاع على أفكار بعض من أفضل المفكرين في كل مكان.

ذات يوم بينما كنت أتناول الغداء سمعت أحدهم بجواري وهو يقول لآخر: "لكن الأمر كلفني الكثير. لا يسعني تحمل تكلفة الاشتراك في 'وول ستريت جورنال'". رد عليه رفيقه، والذي كان من الواضح أنه ذو عقلية أكثر تفتحاً بقوله: "حسناً، لقد وجدت أنني لن أتحمل تكلفة عدم شرائها".

مجدداً أؤكد لك، اقتدِ بالناجحين، واستثمر في ذاتك.

لنبدأ العمل

سأعرض عليك ملخصاً سريعاً لمبادئ النجاح، فقم بتفعيلها:

١. اعرف بشكل قاطع ما تريد تحقيقه. كون صورة في ذهنك لما تريد أن تكون عليه بعد عشر سنوات من الآن.

٢. قم بتدوين خطتك للعشر سنوات القادمة. إن حياتك مهمة، فلا تدعها رهناً للصدف. قم بتدوين ما تريد إنجازه في عملك وحياتك العائلية والاجتماعية.

٣. استسلم لرغباتك. ضع لنفسك أهدافاً تمدك بالمزيد من الطاقة. ضع أهدافاً لإنجاز الأمور. ضع أهدافاً لاكتشاف متعة العيش.

٤. دع هدفك الأساسي يوجهك. حين تسمح لهدفك بأن يتملكك، ستجد نفسك تتخذ القرارات السليمة التي توصلك لهدفك.

٥. حقق هدفك خطوة بخطوة. اعتبر كل مهمة تؤديها، مهما بدت لك صغيرة، بمثابة خطوة نحو تحقيق هدفك.

٦. ضع لنفسك أهدافاً تحققها على مدار الثلاثين يوماً القادمة. إن بذل الجهد يوماً بعد يوم يؤتي ثماره.

٧. اسلك طرقاً بديلة لو استلزم الأمر. إن سلوك طريق بديل لا يعني مطلقاً تخليك عن هدفك.

٨. استثمر في ذاتك. اشترِ الأشياء التي تنمي من قوة عقلك وكفاءتك. استثمر في التعليم. استثمر في مصادر الأفكار.

١٣

كيف تفكر مثل القادة

ذكر نفسك مرة أخرى، لن يجذبك أحد إلى أعلى مراتب النجاح، بل عليك الوصول إليها من خلال دعم من يعملون معك.

إن الوصول لأعلى مراتب النجاح يتطلب دعم وتعاون الآخرين. والفوز بهذا الدعم والتعاون يتطلب منك التحلي بصفات قيادية. إن النجاح والقدرة على قيادة الآخرين، أي حملهم على فعل أشياء لم يكونوا ليفعلوها لو لم تكن أنت القائد، أمران متلازمان.

إن مبادئ تحقيق النجاح المذكورة في الفصل السابق هي أدوات قيمة تساعدك على تنمية قدراتك القيادية. وفي هذه المرحلة نحن بحاجة لاتباع أربع قواعد أو مبادئ للقيادة، والتي من شأنها حمل الآخرين على تنفيذ ما نريد منهم نحن القادة، في العمل والنوادي الاجتماعية والمنزل وفي كل مكان آخر نتعامل فيه مع الناس.

وهذه القواعد أو المبادئ الأربعة الخاصة بالقيادة هي:

١. انظر للأمور بعيون من تريد التأثير عليهم.

٢. فكر: ما الطريقة الإنسانية للتعامل مع هذا الموقف؟

٣. فكر في التقدم، آمن بالتقدم، اسعَ وراء التقدم.

٤. خذ بعض الوقت للتشاور مع نفسك وتنمية قدرتك الفائقة على التفكير.

إن ممارسة هذه القواعد ستعود عليك بالفائدة. كما أن تفعيلها في كافة مواقف الحياة اليومية سيجعلك ذلك القائد الذي تريده.

لنرَ كيف يحدث هذا.

قاعدة القيادة رقم ١ : انظر للأمور بعيون من تريد التأثير عليهم

إن النظر للأمور بعيون من تريد التأثير عليهم هو وسيلة سحرية تمكنك من حمل الآخرين، الأصدقاء، زملاء العمل، الزبائن، الموظفين، على أن يتصرفوا بالطريقة التي تريدها تماماً. ادرس المثالين التاليين لتعرف السبب.

كان تيد بي يعمل كمؤلف ومخرج للإعلانات التليفزيونية في واحدة من الوكالات الإعلانية الكبرى. وحين حصلت الوكالة على تعاقد جديد، للإعلان عن منتجات شركة تصنع أحذية الأطفال، تم تكليف تيد بمسئولية تطوير الإعلانات التليفزيونية الخاصة بهذه الشركة.

لكن بعد شهر أو نحو ذلك من بدء الحملة الإعلانية بدا واضحاً أن الإعلانات لم تسهم في زيادة "حركة المنتج" في منافذ البيع إلا بدرجة طفيفة. توجه التركيز على الإعلانات التليفزيونية لأن في معظم المدن كانت هي وسيلة الإعلان الوحيدة المستخدمة.

بعد إجراء بحث بين مشاهدي التلفاز وُجد أن ٤ بالمائة فقط من المشاهدين هم من كانوا يرون أن الإعلان الخاص بالمنتج كان رائعاً، وقد عبر هؤلاء الأربعة بالمائة عنه بقولهم "إنه من أفضل الإعلانات".

أما الـ ٩٦ بالمائة الباقون فكانوا إما غير مبالين به من الأساس وإما رأوا، بكل صراحة، أنه كان "كريهاً". وقد كانت هناك مئات التعليقات على غرار:

"إنه إعلان غريب. فالموسيقى الخاصة به غير مناسبة لموضوعه إطلاقاً"، "يحب أبنائي مشاهدة أغلب الإعلانات التليفزيونية، لكن حين يأتي الإعلان الخاص بالأحذية هذا فهم يختبئون في الحمام أو الثلاجة"، "أعتقد أن به نوعاً من العجرفة"، "يبدو لي أن من صنعوا الإعلان يظنون أنفسهم أذكى من غيرهم".

وقد ظهر شيء مثير للاهتمام حين تم جمع كافة تعليقات المشاهدين وتحليلها. حيث اتضح أن الأربعة بالمائة الذين أحبوا الإعلان كانوا أشخاصاً مشابهين لتيد، من حيث الدخل والتعليم والرقي والاهتمامات. أما الستة والتسعون بالمائة الآخرون فقد كانت لهم خلفيات اقتصادية اجتماعية متباينة.

لقد فشلت الحملة الإعلانية التي تكلفت الملايين لأن تيد فكر فقط في الطريقة التي يشتري هو بها الأحذية، وليست الطريقة التي يشتري بها أغلب الناس أحذية لأبنائهم. لقد صنع الإعلانات التي ترضيه هو بصورة شخصية، وليس الإعلانات التي ترضي الجمع الأكبر من المستهلكين.

كانت النتيجة لتكون مختلفة تماماً لو كان تيد قد نظر للأمر من أعين الجمهور وسأل نفسه السؤالين التاليين: "لو كنت أباً، فما نوع الإعلان الذي سيجعلني أرغب في شراء هذا النوع من الأحذية؟"، و"لو كنت طفلاً، ما نوع الإعلان الذي سيجعلني أذهب وأطلب من والدي أو والدتي هذا النوع تحديداً من الأحذية؟".

السبب وراء فشل جوان في عملها في البيع بالتجزئة

إن جوان فتاة ذكية، متعلمة، جذابة تبلغ من العمر أربعة وعشرين عاماً. وبعد تخرجها مباشرة في الجامعة حصلت جوان على وظيفة مساعدة وكيل مشتريات للملابس الجاهزة بقسم الأسعار المخفضة والمتوسطة بأحد متاجر التجزئة. كانت هناك خطابات تذكية عديدة ترشحها للعمل، وقد ذكر أحدها أن "جوان فتاة طموحة موهوبة متحمسة، ومن المؤكد أن تحقق نجاحاً كبيراً".

لكن جوان لم تحقق أي نجاح. حيث عملت لمدة ثمانية أشهر فقط ثم استقالت من عملها في بيع التجزئة وذهبت للعمل في مجال آخر.

كنت أعرف وكيل المشتريات الذي كانت تعمل معه جيداً، وفي يوم ما سألته عن السبب وراء ما حدث.

فقال: "إنها فتاة جيدة، ولديها العديد من الخصال الحميدة. لكن بها عيب خطير".

سألته: "وما هو؟".

"حسناً، كانت جوان تبتاع البضائع التي تروق لها هي، بينما لم يكن الزبائن يعجبون بذوقها. كانت تتخير الملابس ذات الذوق والألوان والخامات والأسعار التي تفضلها هي دون أن تضع نفسها في مكان من يتسوقون هنا. وحين كنت أقترح عليها أن نوعاً معيناً من الملابس لن يروج هنا كانت تقول: 'بل هم سيحبونه، فأنا عن نفسي أحبه، لذا أظن أنه سيكون رائجاً'.

"لقد تربت جوان في منزل ميسور الحال. كما تلقت تعليماً راقياً. لم يكن السعر يوماً مهماً بالنسبة لها. لم تستطع جوان النظر إلى الملابس بأعين المشترين ذوي الدخل المتوسط والمنخفض. لذا لم تلقَ الملابس التي كانت تنتقيها أي رواج".

المقصود هنا هو ما يلي: لكي تجعل الآخرين يفعلون ما تريد منهم أن يفعلوه، عليك بالنظر للأمور بأعينهم هم. حين تفعل ذلك سيكون بمقدورك التأثير في الآخرين كما تريد. أخبرني صديق لي، وهو رجل مبيعات ناجح جداً، أنه يقضي الكثير من الوقت في محاولة توقع الكيفية التي سيستجيب بها العملاء المرتقبون لعروضه، وذلك قبل أن يقدمها لهم. إن النظر بعيون الجمهور يجعل الخطيب يصمم خطابه بصورة تأسر اهتمامهم وتؤكد على النقاط المهمة التي يريد توصيلها لهم. كما أن النظر للأمور بعيون الموظفين يمكن المشرف من توجيه تعليماته بأفضل شكل يعلم أنهم سيتقبلونها به.

أخبرني مدير شاب لقسم الائتمان كيف نجح هذا الأسلوب معه.

حيث قال: "حين أتيت للعمل بهذا المتجر [متجر ملابس ذو حجم متوسط] كمساعد لمدير قسم الائتمان، توليت مهمة كتابة ومتابعة خطابات التحصيل.

ولقد شعرت بالإحباط بسبب خطابات التحصيل التي كان المتجر يستخدمها وقتها. حيث كانت لغتها تتسم بالغلظة والإهانة والتهديد. كنت أقرؤها وأفكر في نفسي قائلاً: "كم كنت سأغضب لو أرسل لي أحدهم خطاباً كهذا. ولم أكن لأدفع". لذا بدأت في كتابة الخطابات التي كانت لتشجعني على دفع ما علي من متأخرات لو أنها أرسلت إلي. وقد نجح الأمر. فمن خلال وضع نفسي موضع العميل المتأخر في الدفع، استطعت تحصيل مبالغ كثيرة متأخرة".

كثير من المرشحين السياسيين يخسرون الانتخابات لأنهم يفشلون في النظر لأنفسهم بعيون الناخبين العاديين. خسر أحد المرشحين لمنصب حكومي، والذي كان مؤهلاً بشكل يماثل منافسه، بفارق كبير، وذلك لسبب واحد. لقد استخدم لغة لا يفهمها إلا نسبة ضئيلة من الناخبين.

أما منافسه، فقد فكر فيما يهتم به الناخب. وحين كان يتحدث إلى الفلاحين، كان يستخدم لغتهم. وحين كان يتحدث إلى عمال المصانع، كان يستخدم الكلمات التي لا يجدون صعوبة في فهمها. وحين كان يتحدث عبر التلفاز، كان يخاطب المواطنين العاديين، وليس حملة الدكتوراة.

لا تدع هذا السؤال يغِب عن ذهنك: "ما الذي كنت لأراه لو أنني استبدلت موقعي مع الشخص الآخر؟"؛ حيث إنه يمهد الطريق إلى التصرف بشكل ناجح.

إن التفكير انطلاقاً من اهتمامات الناس الذين نريد التأثير عليهم هو قاعدة تفكير رائعة يمكن استخدامها في كل موقف. منذ بضع سنوات طور أحد مصنعي الإلكترونيات صماماً كهربائياً غير قابل للتلف. وقد حدد المصنع سعر البيع بـ ١,٢٥ دولار، ثم استعان بوكالة إعلان للترويج عنه.

على الفور امتلأ المدير المسئول عن إدارة الحملة الإعلانية بالحماس. كانت خطته أن يغطي البلاد كلها بإعلانات التلفاز والراديو والصحف. وقد قال: "هذه هي وسيلتنا للنجاح. سنتمكن من بيع عشرة ملايين صمام في السنة الأولى". حاول مستشاروه تحذيره، موضحين له أن الصمامات ليست بالمنتج الذي يحظى بإقبال من المستهلكين، حيث إنها ليست جذابة، وحين يضطر الناس لشراء الصمامات فهم يشترون أرخص الموجود. وقالوا له: "لمَ

لا تقوم بالإعلان في بضع مجالات بعينها وتحاول بيع الصمامات للأشخاص ذوي الدخل المرتفع؟".

لكنه لم يستمع لرأيهم، وبدأ إطلاق الحملة على نطاق واسع، لكن بعد ستة أسابيع تم إلغاؤها بسبب "النتائج المخيبة للآمال".

كانت المشكلة هي ما يلي: لقد نظر مدير الحملة الإعلانية للصمامات بعينيه هو، عيني الشخص ذي الدخل المرتفع. لقد فشل في النظر للمنتج بعيون جمهور مستهلكيه ذوي الدخول المتباينة. لو كان قد وضع نفسه مكانهم، لكان عرف أنه من الأجدى أن يوجه حملته الدعائية نحو الطبقات ذات الدخل المرتفع، ولما تم إلغاء الحملة الدعائية.

طور من قدرتك على النظر للأمور بعيون الأشخاص الذين تريد التأثير عليهم. ستساعدك التدريبات التالية على ذلك.

تدريبات تساعدك على النظر للأمور بعيون الآخرين

الموقف	لأفضل النتائج، اسأل نفسك
١. إعطاء أحدهم تعليمات خاصة بالعمل	"إذا نظرت للأمر بعيني شخص حديث العهد بهذا العمل، فهل أرى أن تعليماتي واضحة؟"
٢. صياغة إعلان	"إن كنت مكان المشتري المرتقب، فكيف ستكون استجابتي لهذا الإعلان؟"
٣. التحدث على الهاتف	"لو كنت مكان الشخص الآخر، ما الذي سأفكر به حين سماع صوتي وطريقة حديثي؟"

الموقف	لأفضل النتائج، اسأل نفسك
٤. الهدايا	"هل هذه الهدية من النوع الذي أحبه، أو هل هي من النوع الذي يحبه؟" (أحياناً يكون هناك اختلاف شائع)
٥. طريقة إلقائي للأوامر	"هل كنت سأحب تنفيذ هذه الأوامر لو ألقيت علي بنفس الصورة التي ألقيتها أنا على الآخرين؟"
٦. تهذيب الأطفال	"لو كنت طفلاً، مع الأخذ في الاعتبار السن والخبرة والمشاعر، هل كنت سأستجيب لهذا التهذيب؟"
٧. مظهري	"ماذا سيكون رأيي في رئيسي لو كان يرتدي ملابس مماثلة لملابسي؟"
٨.إعداد خطاب	"أخذاً في الاعتبار خلفيات واهتمامات الجمهور، ما الذي أعتقده بخصوص هذه الملاحظة؟"
٩. الضيافة	"لو كنت واحداً من ضيوفي، ما نوع الطعام والموسيقى والترفيه الذي كنت سأحبه؟"

قم بتفعيل هذه المبادئ لتحقق لك أفضل النتائج

١. انظر بعين الاعتبار موقف الشخص الآخر. ضع نفسك في مكانه. تذكر أن اهتماماته ومستوى دخله ومستوى ذكائه وخلفياته قد تختلف بصورة كبيرة عنك.

٢. الآن اسأل نفسك: "لو كنت في مكانه، ماذا سيكون رد فعلي حيال هذا الأمر؟" (أياً كان ما تريد منه أن يفعله)

٣. ثم قم بالتصرف على الصورة التي كانت لتؤثر بك لو كنت مكان الشخص الآخر.

قاعدة القيادة رقم ٢ :

فكر: ما الطريقة الإنسانية للتعامل مع هذا الموقف؟

ينتهج الناس أساليب متباينة في القيادة. أحد هذه الأساليب هو أن يصير القائد ديكتاتوراً. فالديكتاتور يتخذ كل القرارات وحده دون أخذ آراء من سيتأثرون بها. إنه يرفض الاستماع لآراء مرءوسيه في أية مسألة، وذلك لأنه، في أعماقه، يخاف من أن تكون آراؤهم صائبة، الأمر الذي قد يتسبب في إشعاره بالحرج.

لكن الديكتاتور لا يستمر في حكمه لفترة طويلة. فالمرءوسون قد يتصنعون الولاء لفترة، لكن سرعان ما يتنامى الاضطراب. حيث يرحل بعض من أفضل الموظفين، أما من يبقون فيتآمرون سوياً ضد هذا الطاغية. هذا يؤدي إلى عجز المؤسسة عن العمل بصورة فعالة سلسة، مما يضع الديكتاتور في موقف سيئ أمام رؤسائه.

هناك أسلوب آخر في القيادة، وهو قيادة الناس بصورة ميكانيكية باردة، يسير فيها كل شيء وفقاً للوائح والقوانين. إن من يستخدم هذا الأسلوب يتعامل مع كل أمر كما تمليه القواعد واللوائح. إنه لا يدرك أن القوانين واللوائح والخطط ما هي إلا إرشادات تخص مواقف العمل المعتادة. هذا القائد المزعوم يعامل البشر وكأنهم آلات، ولا شيء يبغضه الناس مثل أن

تعاملهم كآلات. إن هذا القائد الخبير البارد الذي لا يظهر مشاعره ليس هو القائد المثالي. إن "الآلات" التي تعمل تحت إمرته لا تستغل إلا قدراً يسيراً من طاقاتها.

أما من يرتقون لأعلى المناصب القيادية فيستخدمون منهجاً ثالثاً نطلق عليه اسم "التحلي بالإنسانية".

منذ عدة سنوات عملت عن قرب مع جون إس، والذي يشغل منصب المدير بقسم التطوير الهندسي لواحدة من شركات تصنيع الألمونيوم الكبرى. لقد أتقن جون مبدأ "التحلي بالإنسانية"، وهو المبدأ الذي عاد عليه بدوره بفوائد عدة. فبعشرات من الطرق البسيطة كانت أفعاله تقول نيابة عنه: "إنك إنسان. وأنا أحترمك. إنني هنا لمساعدتك قدر ما أستطيع".

فحين انضم موظف جديد قادم من خارج المدينة للعمل بقسمه، تجشم جون عناء مساعدته على إيجاد مسكن مناسب له.

وبالتعاون مع سكرتيرته واثنين من الموظفات لديه، يقوم جون بإقامة حفلات أعياد ميلاد لكل عضو من أعضاء فريقه. إن الثلاثين دقيقة أو نحوها التي يستغرقها الحفل منها لا يكلف الكثير، لكنه في الوقت ذاته كان استثماراً طيباً يزرع الولاء في نفوس موظفيه ويحفزهم على الإنتاج.

وحين علم جون أن أحد موظفيه يتبع ديانة مغايرة طلب لقاءه وأخبره أنه سيعمل على تعديل مواعيد إجازاته بحيث تتفق مع مواعيد أعياده الدينية.

وحين يصاب أحد الموظفين أو فرد من أفراد أسرته بالمرض، يقوم جون بزيارته. كما أنه يمتدح أي فرد من العاملين معه على أي إنجاز حققه خارج إطار العمل.

لكن أكثر موقف تجلى فيه حرص جون على التحلي بالإنسانية كان حين اضطر لفصل أحد العاملين لديه. حيث كان أحد الموظفين، والذي تم تعيينه على يد المدير السابق على جون، يفتقد المهارة والاهتمام اللازمين في العمل. تعامل جون مع المشكلة بصورة رائعة. إنه لم يستخدم الطريقة التقليدية المتبعة والتي يقوم فيها باستدعاء الموظف لمكتبه ثم إخباره بالأخبار السيئة، ثم منحه مهلة تتراوح من خمسة عشر يوماً إلى شهر قبل إقالته.

بدلاً من ذلك قام جون بعمل شيئين غير معتادين. الأول هو أنه أوضح للموظف أنه سيكون من مصلحته هو الشخصية أن يجد عملاً مختلفاً يتفق مع قدراته واهتماماته. ثم جعل الموظف يتواصل مع استشاري إرشاد وظيفي محترم. وبعد ذلك قام بعمل شيء آخر يتجاوز ما تمليه عليه واجبات مركزه، حيث ساعد الموظف على إيجاد عمل آخر من خلال ترتيب عدد من المقابلات الشخصية مع مدراء شركات أخرى يعلم أنهم قد يستفيدون من مهارات هذا الموظف. وفي غضون ثمانية عشر يوماً بعد مقابلة "الفصل"، وجد الموظف عملاً آخر في مكان جديد واعد.

أثار تصرفه هذا حيال عملية فصل الموظف اهتمامي، لذا طلبت من جون أن يفسر لي سبب تصرفه هذا. فقال: "هناك حكمة قديمة أحاول الالتزام بها. إن من يعمل تحت إمرة شخص، يكون تحت حمايته أيضاً. لم يكن علينا أن نقوم بتعيين هذا الشخص لدينا من الأساس لأنه لا يناسب العمل لدينا. لكن بما أننا فعلنا ذلك، فأقل ما يمكن عمله هو مساعدته على إيجاد مكان آخر يناسبه.

"يمكن لأي شخص أن يقوم بتعيين موظف لديه. لكن الاختبار الحقيقي للقائد هو كيفية تعامله مع عملية فصل الموظف. من خلال مساعدة هذا الموظف على إيجاد المكان الذي يناسبه قبل أن يغادرنا، ترسخ بداخل كل موظف آخر بالقسم إحساس بالأمان الوظيفي. لقد عرفتهم بالمثال الواقعي أنه لن يُلقى بأحد إلى الشارع طالما أنا في مكاني هذا".

لا شك أن تحلي جون بالإنسانية في قيادته قد عاد عليه بالنفع. فلم تكن هناك جلسات نميمة حول جون. كما أخلص له العاملون لديه الولاء بصورة مطلقة. لقد حظي بأقصى درجات الأمان الوظيفي لأنه وفر لمرءوسيه أقصى درجات الأمان الوظيفي أولاً.

لحوالي خمسة عشر عاماً كنت على معرفة بأحد الأشخاص، سأطلق عليه هنا اسم بوب دابليو. كان بوب في أواخر الخمسينات من عمره. وقد شق طريقه في الحياة بصعوبة. فمع تعليمه القليل ودون أي مال، وجد بوب نفسه بلا عمل في عام ١٩٣١. لكنه كان على الدوام شخصاً نشيطاً، ولم يكن كسولاً على الإطلاق، وبالفعل بدأ بوب ورشة للتنجيد في مرآبه. وبفضل جهده

المتواصل نما عمله وصار لديه اليوم مصنع حديث للأثاث يعمل به ما يربو على الثلاثمائة موظف.

إن بوب الآن مليونير، ولم يعد المال والأشياء المادية موضع قلقه. لكن بوب غني من ناحية أخرى كذلك. إنه غني بصداقاته، وقناعته، ورضاه عن ذاته.

من بين صفات بوب الكثيرة الرائعة نجد أن رغبته الكبيرة في مساعدة الآخرين هي أبرزها. إن بوب إنسان، وهو متخصص في معاملة الآخرين بنفس الصورة الإنسانية التي يريد أن يُعامل بها.

ذات مرة كنت أتناقش مع بوب حول موضوع انتقاد الآخرين. ولدى بوب طريقة إنسانية لعمل ذلك تشبه السحر في عملها. وإليك ما قاله: "لا أعتقد أنك ستجد إنساناً يرى أنني شخص ذو شخصية ضعيفة، فأنا أدير عملاً، وحين يسير أمر بصورة سيئة، فأنا أعمل على إصلاحه. لكن المهم هنا هو الكيفية التي أقوم بإصلاحه بها. وحين يرتكب موظف لدي خطأً أكون حريصاً للغاية كيلا أؤذي مشاعره أو أقلل من شأنه أو أتسبب في إحراجه. كل ما أفعله هو القيام بهذه الخطوات الأربع:

"أولاً، أتحدث معه على انفراد.

"ثانياً، أمتدحه على ما يحسن عمله.

"ثالثاً، أوضح له أن هناك شيئاً بعينه في وقتنا الحالي يحتاج لأن يتم تنفيذه بشكل أفضل، وأساعده على إيجاد السبيل إلى ذلك.

"رابعاً، أمتدحه مجدداً على ما لديه من جوانب إيجابية.

"وهذه المعادلة المكونة من أربع خطوات ناجحة للغاية. وحين أفعل الأمر بهذه الصورة، يشكرني الموظفون لتصرفي بهذه الصورة. وحين يغادر أحدهم مكتبي، يكون قد عرف أنه لا يؤدي عملاً حسناً وحسب، بل إن بإمكانه التحسن أيضاً.

"إنني أتعامل مع الناس طيلة حياتي. وكلما تعاملت معهم بصورة أفضل، حدثت لي أمور أفضل. إنني بأمانة لا أخطط لهذا، لكن هذا هو ما يحدث.

"دعني أذكر لك مثالاً على ذلك. منذ حوالي خمسة أو ستة أعوام جاء أحد العاملين بخط الإنتاج إلى المصنع وهو مخمور. وسرعان ما ساد الهرج والمرج المكان، حيث أمسك هذا الشخص بعبوة دهان سعة خمسة جالونات

وطفق يلقي بالدهان في أرجاء المكان. حسناً، أخذ منه الرجال الآخرون تلك العبوة، واصطحبه المشرف إلى خارج المصنع.

"خرجت لأجد هذا الرجل جالساً وهو شبه غائب عن الوعي. ساعدته على القيام، ثم ركبنا سيارتي، وأخذته لمنزله. بدا الذعر على زوجته لحظة رؤيتها له. حاولت تهدئتها قائلاً إن كل شيء سيكون على ما يرام. فقالت: 'لكنك لا تفهم، إن السيد دابليو [أنا] لا يسمح لأحد بالقدوم للعمل وهو مخمور. لقد فقد جيم وظيفته، ما الذي سنفعل الآن؟'. قلت لها إن جيم لن يطرد. وحين سألت عن كيفية معرفتي بذلك أوضحت لها أن السبب في ذلك هو أنني أنا السيد دابليو.

"كاد أن يغمى عليها. قلت لها إنني سأبذل كل ما في وسعي كي أساعد جيم في عمله وإنني آمل أن تفعل هي كل ما بوسعها لمساعدته في المنزل، فقط عليها أن تجعله يأتي للعمل في اليوم التالي.

"وحين عدت للمصنع ذهبت للقسم الذي يعمل به جيم وتحدثت مع زملائه. قلت لهم: 'لقد رأيتم شيئاً غير سار يحدث هنا اليوم، لكني أريد منكم أن تنسوه. سيعود جيم غداً، تعاملوا معه بلطف. لقد عمل معنا بصورة جيدة لفترة طويلة، ونحن مدينون له بفرصة ثانية'.

"عاد جيم لعمله مجدداً، ولم تتكرر مشكلة تعاطيه الخمر ثانية. وسرعان ما نسيت الأمر برمته. لكن جيم لم ينسَ لي هذا الصنيع. منذ عامين أرسل المركز الرئيسي لاتحاد العمال بعض الرجال إلى هنا كي يتفاوضوا بشأن عقود العمال العاملين معي. كانت لهم مطالب مبالغ فيها، بل كانت غير معقولة. هنا تحول جيم، جيم الوديع، إلى قائد. وعمل على تذكير زملائه بالمصنع بأنهم لطالما حصلوا على معاملة عادلة مني وأنهم لا يحتاجون لأشخاص من خارج المكان ليخبروهم كيف يديرون شئونهم.

"غادر هؤلاء الغرباء، وجلست مع العمال كما هو معتاد لنتفاوض بشأن عقودهم بصورة ودية، والفضل في ذلك يرجع لجيم".

إليك طريقتين لاستخدام الطريقة الإنسانية للتحسين من قيادتك للآخرين. الأولى، في كل مرة تقال فيها مشكلة تخص الناس اسأل نفسك: "ما الأسلوب الإنساني للتعامل مع هذا الموقف؟".

تفكر جيداً في هذا السؤال حين يحدث أي خلاف بينك وبين مرءوسيك أو حين يثير موظف عندك مشكلة ما.

تذكر معادلة بوب دابليو الخاصة بمساعدة الآخرين على تصحيح أخطائهم. تجنب النقد اللاذع. تجنب السخرية. تجنب الحط من شأن الآخرين وإشعارهم بالضآلة.

اسأل نفسك: "ما الأسلوب الإنساني للتعامل مع الناس؟". فإنه سيعود عليك بالفائدة على الدوام، أحياناً على المدى القريب، وأحياناً على المدى البعيد، لكن من المؤكد أن يعود عليك بالنفع.

الطريقة الثانية للاستفادة من المنهج الإنساني في التعامل هي *أن تدع أفعالك تبين أنك تهتم بالناس في المقام الأول*. أظهر الاهتمام بما يحققه مرءوسوك من إنجازات خارج إطار العمل. عامل الجميع بأسلوب كريم. ذكر نفسك أن الهدف الأساسي في الحياة هو الاستمتاع بها. وكقاعدة عامة، كلما أظهرت الاهتمام بشخص، زاد من إنتاجه لصالحك. وهذا الإنتاج هو ما سيقودك إلى نجاحات أعظم وأعظم.

امتدح مرءوسيك أمام رؤسائك من خلال الإشادة بعملهم في كل فرصة. إنها عادة تقليدية أن نعجب بالشخص الذي يساند الشخص الضعيف. سوف يقدر لك مرءوسوك إشادتهم بعملهم، وسيزداد ولاؤهم لك. ولا تخشَ من أن يتسبب هذا في الحط من أهميتك في عيون رؤسائك. إن الشخص ذا المكانة الذي يظهر التواضع يبدو في عيون الغير أكثر ثقة بنفسه عن ذلك الشخص المتقلقل الذي يشعر بضرورة لفت انتباه الناس لما يحقق من إنجازات. إن التواضع سيعود عليك بفائدة أكبر.

امتدح مرءوسيك بصورة شخصية كلما سنحت الفرصة لذلك. امتدحهم لتعاونهم معك. امتدحهم للجهد الإضافي الذي بذلوه. إن المديح هو أكبر محفز للناس، وهو لا يكلفك شيئاً. إضافة إلى ذلك، كثيراً ما تسبب اقتراع مكتوب في الإطاحة بمرشح قوي معروف. إنك لا تعرف أبداً متى سيرد لك مرءوسوك الجميل ويهبون للدفاع عنك.

امتدح الناس.
عامل الناس بالشكل الصحيح. تعامل معهم بإنسانية.

قاعدة القيادة رقم ٣: فكر في التقدم، آمن بالتقدم، اسعَ وراء التقدم

أحد أهم الأمور الحسنة التي قد يقولها عنك أحدهم هي أن يصفك بقوله: "إنه رجل يؤمن بالتقدم. إنه الرجل المناسب في المكان المناسب".

إن الترقيات في كل المجالات تذهب إلى الأشخاص المؤمنين بالتقدم والساعين لتحقيقه. إن القادة، القادة الحقيقيين، قليلو العدد. إن القانعين بالوضع الراهن (وأن كل شيء على ما يرام وأنه لا يوجد داعٍ للتغيير) يفوقون في العدد القادة التقدميين (الذين يرون أن هناك مجالاً واسعاً متاحاً للتقدم وأنه ينبغي العمل بشكل أفضل). كن واحداً من الصفوة، واحداً من القادة. ولتكن لديك نظرة مستقبلية.

هناك أمران يمكنك عملهما كي تطور في داخلك نظرة تقدمية:

١. اسعَ لتحسين كل شيء تراه.

٢. اسعَ للوصول لأعلى المعايير في كل ما تفعله.

منذ عدة أشهر طلب مني رئيس شركة متوسطة الحجم أن أساعده في اتخاذ قرار مهم. لقد بنى هذا المدير شركته بنفسه، وكان يتولى إدارة المبيعات بها. والآن بعد تعيين سبعة من رجال المبيعات لديه قرر أن تكون الخطوة التالية هي ترقية أحدهم لتولي منصب مدير المبيعات. وقد قلص مجال الاختيار بحيث صار عليه الاختيار من بين ثلاثة أشخاص، والذين لهم قدر متماثل من الخبرة والأداء.

كانت مهمتي هي قضاء يوم بالكامل مع كل واحد من الثلاثة وهو يؤدي عمله ثم إبلاغ صاحب الشركة بمن في رأيي يصلح لهذا المنصب. تم إخبار

كل رجل منهم أن أحد الاستشاريين سيقوم بزيارته لمراجعة برنامج التسويق الشامل. وبالطبع لم يتم إخبارهم عن السبب الحقيقي وراء مقابلتي لهم.

كان رد فعل اثنين من الرجال الثلاثة متماثلاً. حيث لم يشعرا بالراحة لزيارتي. وقد بدا عليهما أنهما يشعران أنني قادم هنا لكي "أغير من الوضع الراهن". كان كل واحد منهما مدافعاً قوياً عن الوضع الراهن. وأظهر كلاهما تفضيله للكيفية التي تسير بها الأمور. وقد وجهت لهما أسئلة حول الكيفية التي يقومان بها بتقسيم مناطق التوزيع، وعن برنامج التعويضات، والمواد المستخدمة في الدعاية، وكل وجه من أوجه عملية التسويق. لكن حيال كل النقاط كان رد الفعل هو أن الأمور "تسير بصورة طيبة". وخلال استعراض بعض النقاط المحددة أوضح لي الرجلان السبب وراء استحالة تغيير الوضع الراهن وكيف أنه من الأفضل عدم فعل ذلك. باختصار، أراد كلا الرجلين أن يبقى الحال على ما هو عليه. وقد قال لي أحدهما وهو يوصلني للفندق: "لا أعلم تحديداً السبب وراء قضائك اليوم معي، لكن أخبر السيد إم نيابة عني أن الأمور تسير على ما يرام. لا تحاول تغيير أي شيء".

لكن الرجل الثالث كان مختلفاً على نحو مدهش. حيث كان سعيداً بأحوال الشركة وفخوراً بتقدمها. بيد أنه لم يكن راضياً بصورة كلية. لقد أراد أن يحسن من الأمور. وطيلة اليوم الذي قضيناه معاً أمدني هذا الرجل بأفكاره بخصوص فتح مجالات عمل جديدة، وتوفير خدمات أفضل للمستهلكين، وتقليل الوقت المهدر، ومراجعة خطة التعويضات بغرض تقديم حوافز أكبر، وكل ذلك حتى يجني هو، والشركة، فائدة أكبر. كما صمم خطة إعلانية جديدة كانت تجول بخاطره. وحين غادرته كانت آخر عباراته لي هي: "إنني أقدر تلك الفرصة التي سنحت لي لأخبر شخصاً ما ببعض من خططي. إن حالنا الراهن جيد، لكني واثق بأننا نستطيع جعله أفضل".

وبالطبع رشحت لصديقي الرجل الثالث، وهو الترشيح الذي توافق بصورة كلية مع ما كان رئيس الشركة يشعر به. آمن بالتوسع، بالكفاءة، بتقديم منتجات جديدة، وعمليات جديدة، وإيجاد مدارس أفضل، ورخاء أكبر.

آمن بالتقدم، واسعَ إليه، وسوف تصير قائداً.

في صغري سنحت لي الفرصة لأرى كيف يمكن للاختلاف في التفكير بين قائدين أن يتسبب في اختلاف شاسع في أداء أتباعهما.

كنت أذهب إلى مدرسة ابتدائية في قريتي: مكونة من ثمانية صفوف دراسية، ومعلمة واحدة، وأربعين تلميذاً مكدسين جميعاً بين جدران أربعة. كانت أي معلمة جديدة تواجه مشكلة كبيرة في التعامل معنا، حيث كان هَم التلاميذ الأكبر، بقيادة الأولاد الأكبر سناً، تلاميذ الصفين السابع والثامن، هو تحويل حياة المعلمة الجديدة إلى جحيم.

في سنة معينة كانت الفوضى تعم المكان، حيث كثرت مشاغبات ومشاحنات التلاميذ وما يتخللها من البصاق على بعضهم البعض وتقاذف الطائرات الورقية. كما كانت هناك أيضاً الأحداث الأكثر جسامة مثل حبس المعلمة خارج المدرسة لنصف اليوم ذات مرة، وعمل العكس مرة أخرى، حيث أغلقوا عليها الفصل من الخارج لساعات. وفي يوم آخر قرر طلاب الصفوف المتقدمة أن يصطحبوا كلابهم معهم إلى المدرسة.

دعني أوضح لك أن هؤلاء التلاميذ لم يكونوا من الأحداث، حيث لم يكن من شيمتهم السرقة أو إلحاق الضرر المتعمد بأحد أو العنف الجسدي. بل كانوا أطفالاً أصحاء اعتادوا حياة الريف القاسية وكانوا يبحثون عن متنفس لطاقاتهم وإبداعاتهم المتفجرة.

حسناً، بطريقة ما استطاعت المعلمة إكمال العام الدراسي، ولم يكن مدعاة للدهشة أن نحظى بمعلمة جديدة العام التالي.

تمكنت المعلمة الثانية من جعل التلاميذ يؤدون بصورة مختلفة تماماً. لقد عملت على إذكاء فخرهم بذواتهم وإحساسهم بالإنجاز. لقد شجعتهم على تنمية القدرة على الحكم على الأمور. لقد أعطت كل تلميذ مسئولية محددة مثل غسيل السبورة أو تنظيف الماحي أو تصحيح أوراق إجابات التلاميذ الآخرين الأصغر عمراً. لقد وجدت المعلمة الجديدة طرقاً إبداعية لاستغلال تلك الطاقة التي كان يساء استغلالها منذ أشهر قلائل. كان برنامجها التعليمي مبنياً على بناء الشخصية.

لمَ كان التلاميذ يتصرفون كالشياطين الصغار في عام، وكالملائكة في عام آخر؟ إن الاختلاف يكمن في القائد، معلمتهم. وبكل صراحة، لا يمكننا لوم التلاميذ على مشاغباتهم طيلة عام دراسي كامل. ففي كلتا الحالتين كانت المعلمة هي المسئولة عن سلوكهم.

فالمعلمة الأولى لم تكن في أعماقها تهتم بما إذا كان التلاميذ يتقدمون أم لا. إنها لم تضع أية أهداف للتلاميذ، ولم تشجعهم. إنها لم تستطع السيطرة على أعصابها. إنها لم تحب التدريس، لذا لم يحب التلاميذ التعلم.

لكن المعلمة الأخرى كان لها معايير إيجابية عالية. لقد أحبت الأطفال من أعماق قلبها وأرادت أن تشاهدهم وهم يحققون الإنجازات. لقد كانت تنظر لكل واحد منهم بوصفه شخصاً متفرداً. لقد حصلت على الانضباط بسهولة وذلك لأنها هي نفسها كانت منضبطة في داخلها.

وفي كلتا الحالتين عدل التلاميذ من سلوكياتهم كي تتناسب مع المثال الذي يرونه في معلمتهم.

ونحن نرى هذا النوع من التعديل وهو يحدث كل يوم بين البالغين. فإبان الحرب العالمية الثانية لاحظ القادة العسكريون بصورة متواصلة أن الروح المعنوية تكون في أعلى درجاتها لا في الوحدات التي يتسم قادتها بأنهم "متساهلون"، "مسترخون"، "متخاذلون"، بل في الوحدات التي يقودها الضباط الذين يضعون معايير عالية في الأداء والذين يطبقون القواعد العسكرية بكل عدالة وحسم. إن الجنود ببساطة لا يحترمون أو يعجبون بالقادة الذين يضعون معايير منخفضة.

كما أن طلبة الجامعات يحتذون بأساتذتهم. فنجد طلاب أحد الأساتذة وهم يتغيبون عن محاضراته، وينقلون الأبحاث من زملائهم ويتآمرون بكل وسيلة ممكنة كي ينجحوا دون بذل أي جهد. لكننا نجد نفس الطلاب وهم يعملون تحت إشراف أستاذ آخر يقبلون بأداء أعمال إضافية لكي يتقنوا المادة التي يدرسها.

وفي العمل نجد أيضاً أن تفكير المرءوسين يتشكل وفق نمط تفكير رؤسائهم. قم بدراسة مجموعة من الموظفين عن قرب، ولاحظ عاداتهم وسلوكياتهم وتوجهاتهم حيال الشركة وأخلاقياتهم وانضباطهم الذاتي. ثم قارن ما وجدت بسلوك رئيسهم في العمل، وسوف تجد تشابهاً كبيراً.

في كل عام يتم إعادة بناء كثير من الشركات التي أصابها الوهن وتدهور حالها. لكن كيف تتم عملية الإصلاح هذه؟ من خلال تغيير مجموعة قليلة من المدراء في مستويات الإدارة العليا. إن الشركات (والكليات والمؤسسات الخيرية والنوادي والاتحادات وكل أنواع المؤسسات) تتم إعادة بنائها بنجاح من أعلاها إلى أسفلها، وليس العكس. غير التفكير في القمة، وتلقائياً سيتغير تفكير باقي من بالشركة.

تذكر ما يلي: حين تتولى قيادة مجموعة، سيبدأ أفراد تلك المجموعة بصورة تلقائية في تعديل أنفسهم وفقاً للمعايير التي تضعها لهم. وهذا يكون واضحاً لأقصى حد في الأسابيع الأولى القليلة. حيث يكون هدف الأفراد الأساسي هو تبين طريقة تفكيرك، ومعرفة نظامك في العمل، وما تتوقعه منهم. إنهم يراقبون كل حركة تقوم بها. وكل واحد منهم يفكر قائلاً: "ما مقدار الحرية التي سيمنحني إياها؟"، "كيف يريد عمل هذا الأمر؟"، "ما الذي سيرضيه؟"، "ما الذي سيقوله لو أني فعلت كذا وكذا؟".

وبمجرد معرفتهم الإجابات سيتصرفون وفقاً لها.

كن واعياً للمثال الذي تضربه لهم. استخدم تلك الحكمة القديمة الصحيحة كمرشد لك:

كيف سيكون
هذا العالم
لو كان جميع من به
مثلي تماماً؟

يمكن إضافة معنى جديد لهذا السؤال من خلال إحلال كلمة "شركة" مكان كلمة "العالم" بحيث يكون كالتالي:

كيف ستكون
هذه الشركة
لو كان جميع من بها
مثلي تماماً؟

وبصورة مشابهة، اسأل نفسك عما سيكون عليه حال النادي والمجتمع المحلي والمؤسسة الخيرية والمدرسة التي تتبعها لو كان جميع من بها يتصرفون مثلك تماماً.

فكر وتحدث وتصرف وعش على النحو الذي تريد مرءوسيك أن يفكروا ويتحدثوا ويتصرفوا ويعيشوا وفقاً له، وسوف يفعلون ذلك.

مع الوقت يميل المرءوسون لأن يكونوا نسخاً كربونية من رؤسائهم. وأفضل سبيل للحصول على أداء ذي مستوى راقٍ هو الحرص على أن يكون النموذج الذي يستلهمونه ذا أداء راقٍ.

هل أنا شخص ذو تفكير تقدمي؟ قائمة تحقق

أ. هل أفكر بثورة تقدمية حيال عملي؟

١. هل أنظر إلى عملي من منطلق البحث عن الأفضل.

٢. هل أمتدح شركتي، العاملين بها، منتجاتها في كل فرصة تسنح لذلك؟

٣. هل معاييري الشخصية المتعلقة بكم وجودة إنتاجي أعلى الآن مما كانت عليه منذ ثلاثة أو ستة أشهر مضت؟

٤. هل أقدم لمرءوسي وزملائي وغيرهم من العاملين معي مثالاً يحتذى؟

ب. هل أفكر بصورة تقدمية حيال أسرتي؟

١. هل أسرتي سعيدة اليوم أكثر مما كانت عليه منذ ثلاثة أو ستة أشهر مضت؟

٢. هل أتبع خطة لتحسين المستوى المعيشي لأسرتي؟

٣. هل لدى أسرتي العديد من الأنشطة المتنوعة التي تقوم بها خارج المنزل؟

٤. هل أقدم مثالاً للشخص "التقدمي"، والداعم للتقدم لأبنائي؟

ج. هل أفكر بصورة تقدمية حيال نفسي؟

١. هل يمكنني القول بكل أمانة بأنني صرت شخصاً أكثر قيمة اليوم عما كنت عليه منذ ثلاثة أو ستة أشهر مضت؟

٢. هل أتبع برنامجاً منظماً للتحسين الذاتي من شأنه أن يزيد من قيمتي لدى الآخرين؟

٣. هل لدي أهداف تطلعية للسنوات الخمس القادمة على الأقل؟

٤. هل أنا نصير للتقدم في كل مؤسسة أو جماعة أنتمي إليها؟

د. هل أفكر بصورة تقدمية حيال المجتمع؟

١. هل فعلت شيئاً على مدار الثلاثة إلى ستة أشهر الماضية أشعر بأمانة أنه حسن من المجتمع الذي أعيش به (الحي الذي أسكن به، دار العبادة التي أرتادها، المدارس الموجودة به، إلخ)؟

٢. هل أدعم المشروعات الاجتماعية ذات القيمة بدلاً من الاعتراض عليها أو انتقادها أو الشكوى منها؟

٣. هل توليت مسئولية إحداث أي تحسينات قيمة بالمجتمع الذي أنتمي إليه؟

٤. هل أتحدث بصورة طيبة عن جيراني وإخواني المواطنين؟

قاعدة القيادة رقم ٤: خذ بعض الوقت للتشاور مع نفسك وتنمية قدرتك الفائقة على التفكير

عادة ما نتصور القادة على أنهم أشخاص منشغلون بصورة فائقة. وهم كذلك بالفعل. إن القيادة تتطلب التواجد في قلب الأحداث. لكن ما يغفل الناس عنه دائماً هو أن القادة معتادون على قضاء أوقات كثيرة وحدهم، ليس معهم شيء سوى عقولهم التي يفكرون بها.

ادرس حياة القادة العظماء في جميع المجالات وستجد أن كل شخص منهم قضى وقتاً ليس بالقصير بمفرده، بعيداً عن مشتتات الحياة.

إن القادة السياسيين الذين حفروا أسماءهم في سجلات التاريخ، سواء بأفعالهم الحميدة أو المقيتة، استلهموا أفكارهم من خلال التفكر وحدهم في عزلة. قد يتساءل البعض عما لو كان فرانكلين دي روزفلت قد استطاع تنمية قدراته القيادية غير العادية إن لم يكن قد قضى وقتاً كبيراً بمفرده أثناء تعافيه من مرض شلل الأطفال الذي أصيب به. كما قضى هاري ترومان وقتاً كبيراً في فترتي صباه وبلوغه وهو وحيد في إحدى مزارع ميسوري.

من المحتمل أن هتلر لم يكن له أن يحوز تلك القوة لو لم يكن قد قضى تلك الأشهر في السجن وحده، حيث أتيح له الوقت لتأليف كتابه الشهير "كفاحي"، تلك الخطة العبقرية الشريرة التي تهدف لغزو العالم، والذي أسر قلوب الألمان في واحدة من لحظات الغفلة.

لقد قضى العديد من قادة الفكر الشيوعي، والذين أثبتوا أن لهم مهارات دبلوماسية عالية، أمثال لينين وستالين وماركس وكثيرين غيرهم، بعض

الوقت في السجن، حيث استطاعوا التخطيط، دون أي مقاطعات، لتحركاتهم المستقبلية.

إن الجامعات الرائدة تطلب من أساتذتها المحاضرة لخمس ساعات لا أكثر أسبوعياً، وذلك حتى يتاح لهم الوقت للتفكير والتدبر.

إن الكثير من رجال الأعمال البارزين محاطون طوال اليوم بالمساعدين والسكرتيرات والمكالمات الهاتفية والتقارير. لكن إن تابعته على مدار ساعات الأسبوع الـ ١٦٨، وساعات الشهر الـ ٧٢٠، ستجد أنهم يقضون وقتاً كبيراً في التفكير وحدهم دون مقاطعة.

المغزى هنا هو ما يلي: إن الشخص الناجح في أي مجال يستقطع بعض الوقت للتشاور مع نفسه. إن القادة يستخدمون تلك العزلة للتفكير في المشكلات من جميع جوانبها، والتفكير في حلول لها، والتخطيط، أي أنهم باختصار يقومون بعملية التفكير الفائق.

إن الكثير من الناس يفشلون في الوصول إلى قدراتهم القيادية الإبداعية لأنهم يتشاورون مع جميع من حولهم، دون أن يتشاوروا مع أنفسهم. أنت تعرف هؤلاء الأشخاص جيداً. فالواحد منهم يحرص أشد الحرص على ألا يبقى بمفرده. إنه يبذل كل ما في وسعه كي يظل محاطاً بالناس. إنه لا يتحمل الجلوس وحيداً في مكتبه، لذا فهو يجوس المكان بحثاً عن أشخاص يقضي معهم وقته. نادراً ما تجده يقضي الأمسيات وحيداً. إنه يشعر برغبة قاهرة في التحدث مع الآخرين كل لحظة من لحظات استيقاظه. إن الحوارات التافهة والنميمة هي الغذاء الذي يقتات عليه في حياته.

وحين تدفع الظروف هذا الشخص للبقاء بعيداً عن الناس بجسده، فهو يجد طرقاً تجعل عقله غير وحيد. ففي أوقات كهذه نجد أنه يلجأ للتلفاز والصحف والراديو والهاتف وأي شيء آخر من شأنه أن يتولى عملية التفكير نيابة عنه. إنه يقول في نفسه: "أهلا سيد تلفاز، سيدة صحيفة، اشغلا عقلي من فضلكما. إنني أخشى أن أشغله بأفكاري".

إن هذا الذي لا يتحمل البقاء بمفرده عاجز عن التفكير باستقلالية. إنه يبقي عقله منغلقاً. إنه خائف، في داخله، من أفكاره. وبينما يمضي به الوقت، يصير هذا الشخص الذي لا يتحمل البقاء وحيداً أكثر ضحالة. إنه يقدم على تحركات غير مدروسة. إنه يفشل في تطوير إحساس راسخ بالهدف بداخله، كما لا يتمتع بشخصية مستقرة. إنه، للأسف، جاهل بتلك القوة الفائقة التي ترقد غير مستغلة داخل عقله.

لا تكن كهذا الشخص. إن القادة الناجحين ينمون قدراتهم على التفكير الفائق من خلال الجلوس في وحدة. وبمقدورك عمل ذلك أنت أيضاً.

لنرَ كيف يحدث هذا.

كجزء من أحد برامج التطوير المهني طلبت من ثلاثة عشر مدرباً أن يجلسوا في وحدة لمدة ساعة يومياً كل يوم لمدة أسبوعين. لقد طُلب من المتدربين أن يمنعوا أنفسهم من كل المشتتات وأن يفكروا بصورة بناءة في أي شيء يخطر ببالهم.

في نهاية هذين الأسبوعين أبلغني كل متدرب، دون استثناء، أن تلك الخبرة كانت ناجحة وقيمة للغاية. أبلغني أحدهم أنه قبل إقدامه على تجربة البقاء لمدة ساعة في عزلة متعمدة كان على وشك قطع علاقته بمدير آخر في نفس شركته، لكن من خلال التفكير بذهن صافٍ استطاع إيجاد مصدر المشكلة والتوصل لطريقة لحلها. كما أفاد الآخرون بأنهم استطاعوا حل مشكلات متعلقة بموضوعات متباينة مثل تغيير الوظائف وصعوبات الزواج وشراء منزل واختيار كلية مناسبة للابن المراهق.

كما أخبرني كل شخص منهم في حماس بأنه استطاع تفهم ذاته بصورة أفضل، نقاط قوته وضعفه، وذلك أكثر مما كان يحدث من قبل.

كما اكتشف المتدربون شيئاً آخر له أهمية كبرى. حيث *اكتشفوا أن القرارات والملاحظات التي خرجوا بها أثناء تلك العزلة المقصودة كانت صائبة بنسبة ١٠٠٪!* لقد اكتشف المتدربون أنه عند التفكير بعيداً عن المشتتات، يصير الخيار الصحيح واضحاً بصورة لا غموض فيها.

إن العزلة المقصودة ستعود عليك بالكثير.

مؤخراً قامت شريكة لي بتغيير موقفها من قضية شائكة بصورة كلية. شعرت بالفضول لمعرفة السبب وراء تغييرها لرأيها، حيث إن المشكلة كانت جوهرية. فأجابتني كالتالي: "حسناً، لم يكن تفكيري صافياً كما ينبغي. لذا استيقظت من نومي في الثالثة والنصف صباحاً وأعددت لنفسي قدحاً من القهوة، وجلست أفكر على الأريكة حتى الساعة السابعة صباحاً. لقد صرت أرى الأمر بصورة أكثر وضوحاً الآن. وبالتالي رأيت أن الشيء المناسب لي هو أن أغير من موقفي تماماً".

وقد ثبت أن موقفها الجديد صائب تمام الصواب.

قرر من الآن أن تخصص بعض الوقت لنفسك كل يوم (لا يقل عن ثلاثين دقيقة) بحيث تقضيه بمفردك تماماً.

ربما يكون هذا الوقت في الصباح الباكر قبل أن يشرع الآخرون في تحديد ما هو الأفضل لك. أو قد يكون في وقت متأخر بالمساء. المهم في الأمر أن تختار وقتاً يكون عقلك فيه صافياً ولا تكون هناك أية مشتتات حولك.

يمكنك الاستفادة من هذا الوقت في القيام بنوعين من التفكير: التفكير المباشر، وغير المباشر. للقيام بالتفكير المباشر قم بمراجعة المشكلة الكبيرة التي تواجهك. وأثناء عزلتك سيقوم عقلك بدراسة المشكلة بصورة موضوعية ومن ثم يقودك نحو الحل المناسب لها.

للقيام بالتفكير غير المباشر اترك الحرية لعقلك للتفكير فيما يرغب في التفكير به. في لحظات كهذه يقوم عقلك الباطن بالولوج إلى بنك ذاكرتك، والذي بدوره يغذي عقلك الواعي بالأفكار. إن التفكير غير المباشر مفيد للغاية عند القيام بعملية التقييم الذاتي. إنه يساعدك على دراسة الأمور الأساسية مثل: "كيف يمكنني العمل بشكل أفضل؟ ما الذي من المفترض علي فعله بعد ذلك؟".

تذكر، إن المهمة الأساسية للقائد هي التفكير. وأفضل إعداد للقيادة هو التفكير. اقضِ الوقت في عزلة مقصودة كل يوم وسيوصلك تفكيرك للنجاح.

ملخص

لكي تصير قائداً ناجحاً، قم بتفعيل مبادئ القيادة الأربعة التالية

١. انظر للأمور بعيون من تريد التأثير عليهم. من السهل عليك حمل الآخرين على تنفيذ ما تريد إن نظرت للأمور من خلال عيونهم. اسأل نفسك هذا السؤال قبل الإقدام على الفعل: "ما الذي كنت لأظنه لو تبادلت مكاني مع الشخص الآخر؟".

٢. تعامل بإنسانية مع الآخرين. اسأل نفسك: "ما الطريقة الإنسانية للتعامل مع هذا الموقف؟". وفي كل شيء تفعله أظهر أنك تولي الناس الأهمية المطلقة. عامل الآخرين بالطريقة التي تحب أن تُعامل بها. وسيعود عليك هذا بالنفع.

٣. فكر في التقدم، آمن بالتقدم، اسعَ وراء التقدم. فكر في تحسين كل شيء تقوم به. ضع معايير عالية في كل ما تفعله. مع الوقت يميل المرءوسون لأن يكونوا نسخاً كربونية من رؤسائهم، لذا احرص على أن يكون النموذج الذي يستلهمونه ذا أداء راقٍ. تعهد أمام نفسك بما يلي: "سأكون نصيراً للتقدم، سواء في المنزل أو العمل أو المجتمع الذي أعيش به".

٤. خذ بعض الوقت للتشاور مع نفسك وتنمية قدرتك الفائقة على التفكير. إن العزلة المقصودة لها نتائجها المبهرة. استخدمها لكي تطلق العنان لقواك الإبداعية. استخدمها كي تجد حلولاً للمشاكل الشخصية ومشاكل العمل. اقضِ بعض الوقت بمفردك كل يوم وخصصه للتفكير فقط. استخدم أسلوب التفكير الذي يستخدمه كل القادة العظام: تشاور مع نفسك.

كيف تستخدم سحر التفكير على مستوى أكبر في أكثر مواقف الحياة أهمية

إن التفكير على مستوى أكبر له مفعول السحر. لكن من السهل أن ننساه. حين تواجه مشكلة عويصة، هناك خطر من ألا تفكر على نفس المستوى الكبير الذي اعتدته. وحين يحدث هذا، فستخسر.

إليك ببعض الإرشادات المختصرة للاستمرار في التفكير على مستوى أكبر في الأوقات التي تشعر فيها بإغراء الوقوع أسيراً للتفكير المحدود.

من المحتمل أن ترغب في وضع هذه الإرشادات على بطاقات صغيرة الحجم حتى يسهل عليك الرجوع إليها لاحقاً.

أ. حين يحاول ذوو التفكير المحدود الحط من شأنك، فكر على مستوى أكبر

تأكد من أن هناك أشخاصاً يتمنون لك الخسارة، وأن تقع لك المصائب، وأن تكون في موضع اللوم والتأنيب. لكن لن يكون بوسع هؤلاء الأشخاص إيذاءك إن تذكرت هذه الأمور الثلاثة:

١. حين ترفض الدخول في صراع مع الأشخاص التافهين، تكون أنت الرابح. إن التشاحن مع الأشخاص التافهين سينزل بك إلى مكانتهم الوضيعة. ابقَ كبيراً.

٢. توقع أن تكون عرضة لهجوم الغير. فهذا دليل على أنك تكبر في الحجم.

٣. ذكر نفسك بأن من يستهدفونك هم في حقيقة الأمر مرضى نفسيون. كن كبيراً. واشعر بالأسى من أجلهم.

فكر على مستوى أكبر بحيث تظل حصيناً أمام هجمات هؤلاء الأشخاص التافهين.

ب. حين تشعر بأنك لست على قدر المسئولية التي تنتظرك، فكر على مستوى أكبر

تذكر، إن اعتقدت أنك شخص ضعيف، فستكون كذلك. إن اعتدت أنك لست أهلاً للمسئولية، فستكون كذلك. إن اعتقدت أنك من الدرجة الثانية، فستكون كذلك.

تخلص من تلك النزعة الطبيعية للتقليل من شأن نفسك باستخدام هذه الأدوات:

١. تحل بمظهر الشخص المهم. فهذا سيساعدك على التفكير على مستوى الأشخاص المهمين. إن مظهرك الخارجي يؤثر كثيراً على ما تشعر به من داخلك.

٢. ركز على نقاط قوتك. اصنع إعلاناً خاصاً بـ "إقناع نفسك بنفسك"، واستخدمه. تعلم كيف تشحذ قواك. اعرف الجانب الإيجابي من نفسك.

٣. ضع الآخرين في موضعهم السليم. إن الشخص الآخر ما هو إلا مجرد إنسان، فما الداعي للخوف منه إذن؟

فكر على مستوى أكبر حتى ترى مقدار أهميتك.

ج. حين لا يكون هناك مهرب من النزاعات والمشاحنات، فكر على مستوى أكبر

قاوم الوقوع تحت إغراء الدخول في المشاحنات والنزاعات من خلال ما يلي:

١. اسأل نفسك: "بكل أمانة، هل هذا الأمر مهم بما يكفي بحيث أدخل في نزاع بشأنه؟".

٢. ذكر نفسك بأنك لن تربح شيئاً من الدخول في نزاع مع أحد، لكنك ستخسر الكثير.

فكر على مستوى أكبر حتى ترى أن النزاعات والمشاحنات والضغائن والمشاجرات لن تساعدك إطلاقاً على الوصول إلى ما تريد.

د. حين تشعر بالانهزام، فكر على مستوى أكبر

ليس من الممكن أن تحقق نجاحاً كبيراً دون أن تقابل بصعاب وعوائق. لكن من الممكن أن تعيش ما تبقى من حياتك دون التعرض لأي هزيمة. إن من يفكرون على مستوى أكبر يستجيبون للصعاب بهذه الصورة:

١. اعتبر أن كل عقبة تواجهك درس. تعلم منه. ادرسه. استخدمه ليدفعك للأمام. استخلص العبرة من كل محنة.

٢. امزج بين الإصرار والتجريب. تراجع قليلاً ثم ابدأ من جديد منتهجاً طريقاً جديداً.

فكر على مستوى أكبر حتى ترى أن الهزيمة ما هي إلا حالة عقلية.

هـ. حين يكون الود مفقوداً، فكر على مستوى أكبر

إن التفكير التافه على غرار "إنه غير عادل معي، لذا سأنتقم منه" يدمر الرومانسية ويقتل الحب الذي قد تحظى به. حين لا تسير الأمور على ما يرام في الجانب العاطفي من حياتك افعل ما يلي:

١. ركز على أكبر صفات الشخص الذي تريد أن يحبك. ضع الأشياء التافهة في مكانها الصحيح، في المقام الثاني.

٢. افعل شيئاً خاصاً لمن تحب، وافعله بصورة متكررة.

فكر على مستوى أكبر حتى تجد أسرار السعادة الزوجية المنشودة.

و. حين تشعر أن تقدمك في عملك يتباطأ، فكر على مستوى أكبر

بغض النظر عما تفعل، وبغض النظر عن وظيفتك، فإن المنزلة الأعلى والأجر الأكبر يأتيان بطريق واحد: زيادة كم وجودة إنتاجك. افعل ما يلي:

آمن بأنك تستطيع فعل ما هو أفضل. إن الوصول لأفضل أداء ليس بالأمر المحال. هناك مساحة للتقدم على الدوام. لا شيء في هذا العالم يتم عمله على أفضل نحو ممكن. وحين تؤمن بأنك تستطيع فعل ما هو أفضل، ستجد طرقاً لعمل ذلك. إن الإيمان بقدرتك على عمل الأفضل من شأنه شحذ قواك الإبداعية.

فكر على مستوى أكبر حتى ترى أنك إن قدمت الخدمة أولاً، فسيأتيك المال من تلقاء نفسه.

وكما قال بابليلوس سايرس:

إن الحكيم هو من يسيطر على عقله،
أما الأحمق فهو من يدع عقله يستعبده.

فهرس